

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA  
DARING PADA SITUS JUAL BELI TOKOPEDIA.COM**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun oleh :**

**AMALIA SALEHA**  
**B 100 140 410**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

### **PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA DARING PADA SITUS JUAL BELI TOKOPEDIA.COM**

#### **SKRIPSI**

Oleh:

**AMALIA SALEHA**  
**B 100 140 410**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing

Rini Kuswati, S.E., M.Si.

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA DARING PADA SITUS JUAL BELI TOKOPEDIA.COM**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**AMALIA SALEHA**  
**B 100 140 410**

Penandatangan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 8 Februari 2018

Pembimbing Utama



(Rini Kuswati, S.E., M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp.(0271)717417 Surakarta-57102

### **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **AMALIA SALEHA**  
NIM : **B 100 140 410**  
Jurusan : **Manajemen**  
Judul skripsi : **PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA DARING PADA SITUS JUAL BELI TOKOPEDIA.COM**

Menyatakan bahwa sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 8 Februari 2018



AMALIA SALEHA

## **MOTTO**

Mereka akan memperoleh hasil usaha mereka, sedang kamupun akan memperoleh pula hasil usahamu sendiri.

(Al-Qur'an surat al-Baqarah ayat 144)

Sebaik-baiknya seseorang adalah orang yang bermanfaat untuk orang lain.

(HR. Thabranī dan Daruquthnī)

Never Give Up! Never, Never, Never. Stand up with everything you've got.

(Penulis)

## **PERSEMPAHAN**

Ya Rabb.....Sang maha pemberi hidup...

Ucapan syukur yang tiada terkira hamba lantunkan atas segala nikmat dan pertolongan-Mu selama ini...Karna tanpa adanya campur tangan-Mu, hamba pasti tidak akan mampu menapaki jalan hidup yang menjadikan hamba mengerti arti kehidupan ini. Sesungguhnya engkaulah yang memiliki segala karunia,

Anugrah yang tak berakhir dan Engkaulah yang maha pengasih.....

Bapak ku tercinta

(Bp. Totok Harjanto)

Ucapan terima kasih ku, atas segala perjuangan mu,

pengorbanan mu,

Terima kasih atas segala nasihat mu,

Segala bimbingan mu, dalam mendidik ku ...

Terima kasih atas besar nya kasih sayangmu

Untuk putri kecil mu...

Bapak terhebat di dunia.

Ibu ku tercinta

(Ibu. Sri Suwanti)

Terima kasih telah melahirkan ku,

Menjadikan ku anak yang kuat ...

Terima kasih atas ketulusan mu

Terima kasih atas semua cinta dan kasih sayang mu

Untuk putri kecil mu ...

Terima kasih banyak atas segala bentuk perhatian mu

Ibu paling hebat di dunia.

Kakak ku

(Rudiyanto)

Terima kasih sudah memberikan semangat untuk ku

Dalam menyelesaikan kuliah

Adikku

(Randi Wibowo Mukti)

Yang selalu menjadi kebanggaan ku

Yang selalu ku sayangi

Terima kasih sudah menjadi adik yang baik

Ibu Rini Kuswati, S.E., M.Si.  
Terima kasih atas bimbingan nya selama proses penyusunan skripsi  
Dan terima kasih atas banyak ilmu yang telah ibu berikan.

Kekasih ku  
(Yusman Effendi)  
Insyaallah yang akan menjadi imam  
Dalam kehidupan ku kelak  
Insyaallah bisa membimbing ku  
Dalam kebaikan

Hendra Retnani dan Indira Prihatiningsi  
Yang sudah seperti kakak ku sendiri  
Terima kasih banyak sudah memberikan motivasi,  
arahan yang bermanfaat, dukungan, ilmu  
Dan juga semangat

Terima kasih untuk Desy dan Mamik  
Terima kasih sudah menjadi tempat terbaik untuk betukar pikiran  
Dan untuk memecahkan masalah yang ada dalam skripsiku  
Terima kasih telah menjadi bagian dalam perjuangan skripsi ku  
Dan juga untuk semua sahabat-sahabat ku  
Sinta, Ardia  
Meisy, Bayu, Affilla, Pringgo  
Denny, Galuh, Rahyta  
Rosita, Naili, Umam  
Terima kasih sudah menjadi tempat berbagi banyak cerita  
Sudah menjadi sahabat yang begitu baik  
Terima kasih atas semangat yang kalian berikan untuk ku  
Terima kasih juga telah menjadi bagian dalam perjuangan ku ini  
Terimkasih banyak untuk kalian semua

Almamater ku  
Universitas Muhammadiyah Surakarta Tercinta

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah*, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Judul yang peneliti ajukan adalah **“PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DARING PADA SITUS JUAL BELI TOKOPEDIA.COM”**.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Profesor Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E, M.Si, Ph.d selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

4. Ibu Rini Kuswati, S.E., M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberi arahan dan nasihat dengan sabar selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat.
6. Seluruh Staff Tata Usaha dan Karyawan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak dan Ibu yang senantiasa menyebut nama peneliti dalam setiap doa-doanya, serta yang telah bersabar dan ikhlas dalam memberikan dukungan moril dan materilnya kepada Penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang dengan ikhlas membantu peneliti hingga terselesaikan skripsi ini.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat yang baik. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka peneliti sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan kritik dan saran guna membangun dan memperluas wawasan peneliti sebagai proses pembelajaran diri.

Surakarta, 8 Februari 2018

Penulis,

Amalia Saleha

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian secara daring pada situs jual beli tokopedia.com. Dimana variabel independen terdiri dari kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan, sementara itu variabel dependennya adalah keputusan pembelian daring. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna (konsumen) yang pernah berbelanja produk/barang melalui situs jual beli tokopedia.com. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sebanyak 100 responden, teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji instrument penelitian, uji normalitas, uji asumsi klasik yaitu multikolinearitas dan heteroskedastisitas, dan uji hipotesis yaitu analisis regresi linear berganda, uji-t, uji F, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian daring. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian daring. Variabel kepercayaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pembelian daring. Secara simultan kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian daring kontribusi yang diberikan ( $R^2$ ) sebesar 17,4% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar dari penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Keputusan Pembelian Daring.

## **ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of quality information, service quality, and beliefs on purchasing decisions online on the sale and purchase site tokopedia.com. Where independent variables consist of quality information, service quality, and trust, while the dependent variable is the decision to purchase online. The population in this study is the user (consumer) who had been shopping for products / goods through the sale and purchase site tokopedia.com. The sample in this study used as many as 100 respondents, sampling technique with purposive sampling method. The analysis used in this research includes test instrument research, normality test, classical assumption test that is multicollinearity and heteroskedastisitas, and hypothesis test that is multiple linear regression analysis, t-test, F test, and coefficient of determination test ( $R^2$ ).

The results showed that the quality of information has a positive and significant effect on online purchasing decisions. Service quality variables have positive and significant influence on online purchasing decision. Trust variables have a significant and negative effect on online purchasing decisions. Simultaneously the quality of information, service quality, and trust have a significant influence on the decision of online purchase contribution given ( $R^2$ ) of 17,4% and the rest explained by other variable outside of this research.

**Keywords:** **Quality of Information, Service Quality, Trust and Online Purchase Decision.**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Teori Keputusan Pembelian.....	10
1. Pengertian Keputusan Pembelian .....	10
2. Pengambilan Keputusan Pembelian.....	10
3. Proses Keputusan Pembelian.....	11

4. Komponen Keputusan Pembelian.....	13
5. Indikator Keputusan Pembelian.....	14
B. Keputusan Pembelian Daring .....	14
C. Kualitas Informasi.....	16
D. Kualitas Pelayanan.....	19
E. Kepercayaan.....	22
F. Penelitian Terdahulu .....	26
G. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	28
H. Model Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	34
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
C. Data dan Sumber Data .....	39
D. Metode Pengumpulan Data.....	40
E. Desain Pengambilan Sampel .....	42
F. Metode Analisis Data.....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data.....	51
1. Analisis Deskripsi .....	51
2. Deskripsi Responden .....	52
3. Deskripsi Jawaban Responden.....	55
B. Uji Instrumen Penelitian .....	61
1. Uji Validitas .....	61
2. Uji Reliabilitas .....	64
C. Uji Normalitas.....	65
D. Uji Asumsi Klasik.....	66
1. Uji Multikolinearitas.....	66
2. Uji Heteroskedastisitas .....	67
E. Uji Hipotesis .....	68
1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	68
a. Uji-t (Uji Parsial) .....	70

b. Uji F (ANOVA).....	73
2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	74

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	76
B. Keterbatasan Penelitian.....	78
C. Saran .....	78

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 2.1	Indikator Keputusan Pembelian Daring .....	15
Tabel 2.2	Indikator Kualitas Informasi .....	18
Tabel 2.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
Tabel 2.4	Indikator Kepercayaan .....	26
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel .....	37
Tabel 4.1	Usia Responden.....	52
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	53
Tabel 4.4	Tingkat Pendapatan per Bulan .....	54
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Kuesioner Kualitas Informasi.....	55
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Kuesioner Kepercayaan.....	59
Tabel 4.8	Deskripsi Jawaban Kuesioner Keputusan Pembelian Daring	60
Tabel 4.9	KMO and Bartlett's Test .....	61
Tabel 4.10	Pattern Matrix .....	63
Tabel 4.11	Hasiil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	64
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas Residual.....	66
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas .....	67
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
Tabel 4.15	Analisis Regresi Linear Berganda .....	69
Tabel 4.16	Hasil Uji-t .....	70
Tabel 4.17	Hasil Uji F .....	74
Tabel 4.18	Hasil Uji Determinasi .....	74

## **DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 2.1	Proses Keputusan Pembelian.....	12
Gambar 2.2	Model Penelitian.....	33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- |              |                               |
|--------------|-------------------------------|
| Lampiran 1.  | Kuesioner                     |
| Lampiran 2.  | Jawaban Responden             |
| Lampiran 3.  | Hasil Analisis Data           |
| Lampiran 4.  | Hasil Uji Normalitas          |
| Lampiran 5.  | Hasil Uji Multikolinearitas   |
| Lampiran 6.  | Hasil Uji Heteroskedastisitas |
| Lampiran 7.  | Model Regresi                 |
| Lampiran 8.  | Perhitungan t tabel           |
| Lampiran 9.  | t Tabel                       |
| Lampiran 10. | Perhitungan F tabel           |
| Lampiran 11. | F Tabel                       |