

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KEMUDAHAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SECARA ONLINE**
(Studi Pada Mahasiswa FEB UMS Pengguna Situs Shopee.co.id)



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 :
RIA DWI HASTUTI
B 100 150 144

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

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :
**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KEMUDAHAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA
ONLINE (Studi Pada Mahasiswa FEB UMS Pengguna Situs Shopee.co.id)**

Yang ditulis dan disusun oleh:

Ria Dwi Hastuti

B 100 150 144

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 20 Juli 2019

Pembimbing Utama



(Zulfa Irawati, S.E., M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhamadiyah Surakarta



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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RIA DWI HASTUTI

NIM : B100150144

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KEMUDAHAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SECARA ONLINE (Studi Pada Mahasiswa
FEB UMS Pengguna Situs Shopee.co.id)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil 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, 20 Juli 2019

Yang membuat pernyataan

(Ria Dwi Hastuti)

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”
(Qs. Asy Syarh : 5)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Qs. Al-Baqarah: 286)

“Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri”
(Qs. Al-Ankabut: 6)

“Dan Allah bersama orang-orang sabar”
(Qs. Al-Anfal: 66)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecilku ini dengan rasa cinta dan kasih untuk:

- ❖ Ibu dan Bapak serta kakak ku atas doa, kasih sayang, dukungan, semangat, kesabaran, keiklasan, motivasi dan pengorbanan dalam mendidik dan membesarkan penulis.
- ❖ Sahabat dan teman-teman tercinta
- ❖ Almamaterku
- ❖ Pembaca yang budiman

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Informasi, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian secara online (Studi pada Mahasiswa FEB UMS Pengguna Situs Shopee.co.id).

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria mahasiswa aktif FEB UMS, Mahasiswa tersebut melakukan transaksi pembelian dalam empat bulan terakhir di situs Shopee dan Mahasiswa melakukan pembelian di situs Shopee. Metode analisis data dalam penelitian ini dengan analisis regresi linear berganda yang sebelumnya dilakukan pengujian asumsi klasik. Pengujian hipotesis menggunakan uji statistik t, uji statistik F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi, Kemudahan dan Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Sedangkan secara simultan variabel-variabel independen berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Nilai *adjusted R square* sebesar 0,599 yang berarti bahwa kemampuan ketiga variabel independen dapat menjelaskan Keputusan Pembelian sebesar 59,9%.

Kata Kunci: Kualitas Informasi, Kemudahan, Kepercayaan, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

*This study aims to analyze the influence of Information Quality, Ease and Trust in Purchasing Decisions online (Study on FEB UMS Students of Shopee.co.id Site Users). The sampling technique used in this study was a purposive sampling technique with the criteria of active FEB UMS students. The student made a purchase transaction in the last four months on the Shopee website and the student made a purchase on the Shopee site. The method of data analysis in this study with multiple linear regression analysis previously tested the classical assumptions. Hypothesis testing uses *t* statistical test, *F* statistic test and coefficient of determination. The results showed that partially showed that Information Quality, Ease and Trust variables had a significant positive effect on Purchasing Decisions. While simultaneously the independent variables influence the Purchasing Decisions. The adjusted R square value is 0.599, which means that the ability of the three independent variables can explain the Purchasing Decision of 59,9%.*

Keywords: Information Quality, Ease, Trust, Purchasing Decisions.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum wr.wb.

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Kualitas Informasi, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian secara *online* (Studi pada Mahasiswa FEB UMS Pengguna Situs Shopee.co.id)”. Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rosuullah Muhammad SAW yang dengan perjuangan telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Zulfa Irawati, S.E., M.Si selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Wuryaningsih DL M.M selaku pembimbing akademik penulis.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan khususnya Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah rela membimbing serta membagikan ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.

7. Ibu dan Bapak yang selalu memberikan kasih sayangnya, yang tiada bosan memberikan dukungan dengan ikhlas baik spiritual dan material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasihati demi kebaikan penulis.
8. Kakak ku tersayang yang menjadi penyemangat penulis.
9. Tim Cmewew: Aprilia, Della, Anis, Ayudita, Siska, Refina, Evita yang telah menjadi keluarga kedua penulis dikampus.
10. Teman-teman seperjuangan skripsi: Ismadi, Mira, Utari yang selalu memberikan semangat dan pencerahan dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman-teman seperjuangan kelas D angkatan 2015 FEB UMS.
12. Mas Andika yang menjadi penyemangat untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namu memiliki arti dalam menyelesaikan karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis dimasa depan. Aamiin.

Surakarta, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Teori	11
1. Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior</i>)	11
2. Keputusan Pembelian.....	18
3. Pencarian Informasi	22
4. Keputusan Membeli	25
5. Teori Motivasi dalam Perilaku Konsumen	31
B. Penelitian Terdahulu	36
C. Hipotesis.....	39
D. Kerangka Pemikiran.....	41

BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	43
C. Sumber Data.....	47
D. Populasi dan Sampel	47
E. Metode Pengumpulan Data	49
F. Instrumen Penelitian.....	49
G. Metode Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Hasil Penelitian	59
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	59
2. Deskripsi Responden.....	60
3. Analisis Data Variabel	63
4. Uji Asumsi Klasik	68
5. Statistik Deskriptif	70
6. Analisis Regresi Berganda	72
7. Pengujian Hipotesis.....	74
B. Pembahasan.....	84
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan	88
B. Keterbatasan Penelitian.....	89
C. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Pengecer Barang Konsumen Terbaik di Indonesia.....	2
Tabel II.1 Bentuk Model Hierarki Tanggapan	16
Tabel III.1 Instrument Skala Likert.....	50
Tabel IV.1 Hasil Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel IV.2 Hasil Distribusi Berdasarkan Usia Responden	61
Tabel IV.3 Hasil Distribusi Berdasarkan Program Studi Responden	61
Tabel IV.4 Hasil Distribusi Berdasarkan Penghasilan Responden	62
Tabel IV.5 Hasil Distribusi Berdasarkan Pembelian Terakhir.....	62
Tabel IV.6 Hasil Distribusi Berdasarkan Intensitas Pembelian di Shopee	63
Tabel IV.7 Rangkuman Hasil Uji Validitas untuk Variabel Kualitas Informasi (X_1)	64
Tabel IV.8 Rangkuman Hasil Uji Validitas untuk Variabel Kemudahan (X_2)	65
Tabel IV.9 Rangkuman Hasil Uji Validitas untuk Variabel Kepercayaan (X_3)	66
Tabel IV.10 Rangkuman Hasil Uji Validitas untuk Variabel Keputusan Pembelian (Y)	66
Tabel IV.11 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel IV.12 Rangkuman Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel IV.13 Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas.....	69
Tabel IV.14 Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
Tabel IV.15 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi	70
Tabel IV.16 Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan	71
Tabel IV.17 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan	71
Tabel IV.18 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	72
Tabel IV.19 Hasil Rangkuman Uji Regresi Linear Berganda.....	73
Tabel IV.20 Rangkuman Hasil Uji t	74
Tabel IV.21 Rangkuman Hasil Uji F	81
Tabel IV.22 Rangkuman Hasil Uji Koefisien Determinasi	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Proses Keputusan Pembelian.....	19
Gambar II.2 Kerangka Pemikiran	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran. 1 Kuisioner Penelitian
- Lampiran. 2 Data Karakteristik Responden
- Lampiran. 3 Data Responden
- Lampiran. 4 Analisis Deskripsi Responden
- Lampiran. 5 Hasil Uji Validitas Variabel
- Lampiran. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel
- Lampiran. 7 Output Olah Data SPSS Uji Asumsi Klasik
- Lampiran. 8 Output Olah Data SPSS Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran. 9 Output Olah Data SPSS Uji Hipotesis
- Lampiran. 10 Distribusi Nilai Tabel t_{tabel}
- Lampiran. 11 Distribusi Nilai Tabel $F_{0,05}$
- Lampiran. 12 Distribusi Nilai Tabel r_{tabel}