

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN  
TERHADAP KEPUTUSAN BERBELANJA SECARA ONLINE  
MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM  
(Studi Kasus pada Mahasiswa Pengguna Aktif Media Sosial Instagram)**



**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:**

**FERNANDA TRISIANA PUTRI**

**B100156015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2019**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN BERBELANJA SECARA ONLINE MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM (Studi Kasus pada Mahasiswa Pengguna Aktif Media Sosial Instagram)**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**FERNANDA TRISIANA PUTRI**

**B 100 156 015**

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 22 Agustus 2019

Pembimbing Utama



( Imron Rosyadi, S.E., M.Si )

NIDN : 0613027001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



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

NIDN : 0170025701



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **FERNANDA TRISIANA PUTRI**

NIM : **B 100 156 015**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN  
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN  
BERBELANJA SECARA ONLINE MELALUI  
MEDIA SOSIAL INSTAGRAM (Studi Kasus pada  
Mahasiswa Pengguna Aktif Media Sosial Instagram)**

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 atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 22 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,

**FERNANDA TRISIANA PUTRI**

## MOTTO

*“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri “*

*(QS. Al-Ankabut : 6)*

*“Just because it’s hard doesn’t mean it’s impossible. You Can Do it!!”*

*(Unknown)*

*"Kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi."*  
*(Robert K. Cooper)*

*"Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah."*

*(Thomas Alva Edison)*

*"Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakkan waktu untuk menunggu inspirasi."*

*(Ernest Newman)*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala syukur, skripsi ini penulis sembahkan kepada:

1. Allah SWT. Yang telah melimpahkan segala kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Puji syukur serta shalawat selalu penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW.
2. Bapak Sutris Triyanto dan Ibu Eny Rustingsih tercinta selaku orang tua saya yang memberikan banyak support kepada saya, selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini, dan memberikan banyak hal pelajaran kepada saya.
3. Kakak Jodi Priya Trisnanta dan Adik Fernando Trisnanta Putra selaku kakak dan adik laki-laki saya yang selalu senantiasa memberikan semangat dan selalu memotivasi serta mendoakan untuk keberhasilan saya.
4. Kakung Darmo , Uti Sukini yang selalu mendoakan dan memberikan semangat tanpa henti.
5. Keluarga besar Simbah Rubiyanto yang memberikan support dan doa.
6. Reza Permana Putra lelaki yang tanpa hentinya memberikan semangat, doa, motivasi untuk meraih hasil yang lebih baik, selalu ada saat saya butuhkan dalam hal dan keadaan apapun, dan special for me.
7. Sahabatku Fita Riswati yang selalu ada ketika saya sedang kesusahan atau senang.
8. Sahabat ku OTW BERHIJRAH ( devi , tsani , henida , lia dachri ) , dan sahabatku rifqy nur aziz , dimas yang selalu siap sedia untuk membantu dan menemani perjuangan saya.
9. Teman-teman seperjuangan kelas K tercinta dan tersayang.

## ABSTRAK

Tujuan yang hendak diacapai dengan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan berbelanja secara online melalui media social instagram. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengevaluasi tingkat pelayanan pedagang kepada pelanggan, mengenai apakah pedagang dapat memenuhi permintaan pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat kausal yang memungkinkan untuk mengetahui hubungan yang bersifat mempengaruhi antar dua variabel atau lebih dengan menggunakan dua uji hipotesis dan analisis linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang aktif dalam media social instagram, sedangkan sampel penelitian adalah 72 responden dengan metode *purposive sampling* sebagai metode pengambilan sampel.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap keputusan berbelanja dengan nilai  $3,568 \geq t$  tabel  $1,679$ . Sedangkan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan berbelanja dengan nilai  $3,874 \geq t$  tabel  $1,679$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan dan kepercayaan pelanggan secara stimulant atau bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan berbelanja secara online melalui media sosial instagram.

**Kata Kunci : Kepuasan , Kepercayaan pelanggan , keputusan berbelanja secara online melalui media sosial instagram.**

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrohmaanirrohim

Assalamu'laikum, Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah\_nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “”. Tidak lupa sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rosulullah Muhammad SAW yang dengan perjuangan yang 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. Kepada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan Rektorat 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 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Imron Rosyadi, S.E., M.Si. selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang rela

membimbing dan memberikan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik serta administrasi mahasiswa.

6. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan yang tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
7. Sahabat-sahabatku serta orang terkasih yang telah memberi dukungan serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti dalam penyelesaian karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

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

Surakarta, 22 Agustus 2019

Fernanda Trisiana Putri



## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL.....                                       | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                  | ii   |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....                         | iii  |
| MOTTO .....  | iv   |
| PERSEMBAHAN .....  | v    |
| ABSTRAK .....  | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                                     | vii  |
| DAFTAR ISI.....  | ix   |
| DAFTAR TABEL.....  | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                      | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                    | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                   | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                           | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                                 | 3    |
| C. Tujuan Penelitian.....                                | 4    |
| D. Manfaat Penelitian.....                               | 4    |
| E. Sistematika Penulisan Skripsi.....                    | 4    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                             | 6    |
| A. Tinjauan Teori .....                                  | 6    |
| B. Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis ..... | 7    |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                           | 11   |
| A. Kerangka Pemikiran .....                              | 11   |
| B. Jenis Penelitian .....                                | 12   |
| C. Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel ..... | 12   |
| D. Metode Pengambilan Sampel.....                        | 13   |
| E. Data dan Sumber Data .....                            | 14   |

|   |    |
|---|----|
| F. Metode Pengumpulan Data.....                               | 14 |
| G. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....         | 15 |
| H. Teknik Analisis Data .....                                 | 17 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....                   | 23 |
| A. Sejarah Singkat Berkembangnya Sosial Media Instagram ..... | 23 |
| B. Karakteristik Responden .....                              | 26 |
| C. Analisis Data .....  | 31 |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian .....                          | 40 |
| BAB V PENUTUP.....  | 43 |
| A. Kesimpulan .....   | 43 |
| B. Keterbatasan Penelitian .....                              | 43 |
| C. Saran.....   | 44 |
| DAFTAR PUSTAKA  |    |
| LAMPIRAN  |    |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....           | 27 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 28 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....  | 29 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku .....     | 30 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....                                | 32 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas .....                            | 33 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....                              | 34 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                     | 35 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas .....                       | 36 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi .....                           | 37 |
| Tabel 4.11 Hasil Analisis Linier Berganda.....                    | 38 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran..... | 10 |
|------------------------------------|----|

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner penelitian
- Lampiran 2. Data Hasil Penelitian
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 4. Uji Normalitas
- Lampiran 5. Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 6. Uji Multikolinieritas
- Lampiran 7. Uji Autokorelasi
- Lampiran 8. Uji Regresi Linier Berganda