

**PENGARUH *PERCEIVED CREDIBILITY* DAN *PERCEIVED DIAGNOSTICITY* TERHADAP *PURCHASE DECISION*
(STUDI EMPIRIS TERHADAP PEMBELIAN
PRODUK SKINCARE SECARA ONLINE)**



SKRIPSI

Disusun Untuk Penyusunan Tugas dan Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

MUTHI'AH

B100160321

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

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *PERCEIVED CREDIBILITY* DAN *PERCEIVED DIAGNOSTICITY* TERHADAP *PURCHASE DESICION*
(STUDI EMPIRIS TERHADAP PEMBELIAN
PRODUK SKINCARE SECARA ONLINE)**

Disusun Oleh:

**MUTHI'AH
B 100 160 321**

Telah diperiksa dan siap untuk diuji oleh :

Pembimbing



(Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D.)

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *PERCEIVED CREDIBILITY* DAN *PERCEIVED DIAGNOSTICITY* TERHADAP *PURCHASE DESICION* (STUDI EMPIRIS TERHADAP PEMBELIAN PRODUK SKINCARE SECARA ONLINE)

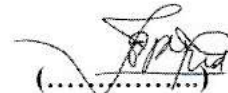

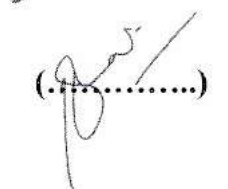
Disusun Oleh:

MUTHI'AH
B 100160321

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 9 Januari 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Imronudin, SE., MSi., PhD
(Ketua dewan Penguji)
2. Ir. Irmawati, SE., M.Si
(Anggota I dewan penguji)
3. Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D.
(Anggota II dewan penguji)


(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Syamsudin, S.E., M.M.

NIK. 131602918



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 : MUTHI'AH
NIM : B100160321
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH *PERCEIVED CREDIBILITY* DAN
PERCEIVED DIAGNOSTIC TERHADAP PURCHASE
DECISION (STUDI EMPIRIS TERHADAP PEMBELIAN
PRODUK SKINCARE ONLINE).

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, 9 Januari 2021

Yang membuat pernyataan

(MUTHI'AH)

MOTTO

“Cukup Allah yang menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung”.

(Q.S. Ali-Imron: 173)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”.

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

“Siapapun yang menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, maka Allah akan memberikan kemudahan jalanya menuju surga”.

(H.R Muslim)

“Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkanya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (dipotong)”.

(H.RMuslim)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis persembahkan karya ini teruntuk:

1. Pertama, syukur panjatkan kepada Allah SWT, karena atas nikmat dan berkah yang di berikan berupa sehat jasmani dan rohani sehingga saya dapat menyelesaikan karya ini.
2. Kedua, untuk orang tua yang menjadi teladan yang senantiasa mendidik serta mengajarkan banyak hal yang tidak diajarkan pada jenjang pendidikan formal. Bahwa ketika kita menjadi pribadi yang tulus maka segenap kebaikan akan berada di sekeliling kita.
3. Segenap keluarga besar, terima kasih atas semua dukungan yang diberikan sehingga saya dapat berdiri hingga saat ini.
4. Terimakasih ibu Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingannya serta dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk kakak dan adik saya, terima kasih telah bersedia membantu dengan ikhlas, menemani, dan memberikan semangat. Terima kasih juga untuk selalu memberikan dukungan hingga saat ini.
6. Teman-temanku, terima kasih atas pelajaran serta nilai ketulusan dalam pertemanan, memberi semangat dan motivasi terhadap saya. Terimakasih telah memberikan warna dalam hidup saya, memberikan pelajaran hidup pengalaman hidup baru, 4 tahun yang sangat berharga bagi saya. Kalian selalu memiliki ruang di hati saya.
7. Yang terakhir untuk almamater saya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived credibility* dan *perceived diagnostic* terhadap *purchase decision* produk *skincare* secara online. 137 orang responden yang merupakan mahasiswa prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta menjadi sampel penelitian yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria telah membeli produk *skincare* secara online dalam 6 bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan *perceived credibility* dan *perceived diagnostic* sebagai variabel independen, sedangkan *purchase decision* sebagai variabel dependen. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner yang dan diolah menggunakan *likert scale*. Data kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 11.5 yang meliputi uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda dan pengukuran regresi dengan model *goodness of fit*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived credibility* dan *perceived diagnosticity* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. dan ditunjukkan pada hasil analisis *r square* menunjukkan bahwa hasil *perceived credibility* dan *perceived diagnosticity* memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: *Perceived Credibility, Perceived Diagnosticity, Purchase Decision, Skincare*

ABSTRACT

The purpose of the study is to analyze the *influence of perceived diagnostic* on the *purchase decision of online skincare product*. 137 who are student of management study program of Muhammadiyah Surakarta became a sample of *research taken using purposive sampling techniques* with criteria to have purchased *online skincare product* in the last 6. This study uses *perceived credibility and perceived diagnostic* as an independent variable, while *purchase decision as dependents variable*. The data collection is done by *questionare* method and processed using *linkert scale*. For data analyzing is using SPSS version 11.5. which includes instruments test (validity and realiability test), classic assumption test (normality test), multico multicoillinierity and heteroskedastisity), multiple linear regression measurement with *goodness of fit model*. The result of the study showed that perceived credibility and perceived diagnosticity have a positive effect on purchasing decision and shown in the result of r square analysis show that perceived credibility and perceived diagnosticity result influence the purchasing decision.

Keywords: Perceived Credibility, Perceived Diagnosticity, Purchase Decision, Skincare

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan anugerah-Nya. Tak lupa sholawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Perceived Credibility* dan *Perceived Diagnostic* terhadap *Purchase Decision* (Studi Empiris terhadap Pembelian Produk *Skincare* Secara Online)”.

Skripsi ini ditulis guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi pada program studi manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

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. Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah sabar memimbing dan memberikan masukan serta arahan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D beserta Ibu Ir. Irmawati, SE., M.Si. selaku penguji skripsi yang telah memberikan arahan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang telah membekali penulis ilmu pengetahuan selama menempuh bangku perkuliahan, serta tak lupa seluruh

karyawan dan staff Tata Usaha yang telah memberikan kelancaran dalam urusan administrasi.

7. Ibu dan Bapak yang selalu memberikan semangat serta doa yang tiada henti.
8. Seluruh pihak keluarga, saudara dan kerabat yang turut serta memberikan dukungan dan doanya kepada penulis.
9. Teman-teman kelas H program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta angkatan 2016.
10. Teman-teman penulis dari seluruh program studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta yang sudah membantu dan memberikan warna yang baik selama penulis berkuliah di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki banyak arti dalam kehidupan penulis, terima kasih banyak atas semua yang telah diberikan. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.
12. 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 bermamfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Aamiin.

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 bermamfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Amin ya Rabbal alamin.

Surakarta,05 Januari 2021

Penulis

Muthi'ah

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| A. Sumber Kredibilitas..... | 8 |
| B. Sumber Diagnostik..... | 12 |
| C. Keputusan Pembelian..... | 14 |
| D. Penelitian yang Relevan | 18 |
| E. Kerangka Berfikir..... | 21 |
| F. Hipotesis..... | 21 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 24 |
| A. Jenis Penelitian..... | 24 |
| B. Populasi dan Sampel | 24 |
| C. Teknik Pengambilan Sampel..... | 26 |
| D. Definisi Operasional..... | 26 |
| E. Metode Pengumpulan Data | 28 |
| F. Metode Analisis Data | 29 |

| | |
|---|----|
| BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 35 |
| A. Karakteristik Responden | 35 |
| 1. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin..... | 35 |
| 2. Karakteristik responden berdasarkan usia | 35 |
| 3. Karakteristik responden berdasarkan Semester | 36 |
| 4. Karakteristik responden berdasarkan Angkatan | 36 |
| B. Perilaku Pembelian..... | 37 |
| 1. Hasil rata-rata pembelian dalam transaksi online | 37 |
| 2. Hasil berdasarkan macam pembelian | 38 |
| C. Hasil Diskripsi Statistik..... | 38 |
| D. Hasil Pengujian Instrumen Data..... | 40 |
| 1. Hasil Pengujian Validitas | 40 |
| 2. Hasil Pengujian Reliabilitas..... | 42 |
| E. Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 42 |
| 1. Hasil Pengujian Normalitas | 42 |
| 2. Hasil Pengujian Multikolinieritas | 43 |
| 3. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas | 43 |
| F. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 44 |
| G. Hasil Goodness of Fit | 45 |
| 1. Hasil Koefisien Determinasi (R^2) | 45 |
| 2. Hasil Pengujian Simultan (F)..... | 46 |
| H. Hasil Pengujian Parsial..... | 46 |
| I. Pembahasan | 47 |
| BAB V PENUTUP..... | 50 |
| A. Kesimpulan | 50 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 50 |
| C. Saran | 51 |
| DAFTAR PUSTAKA | 52 |
| LAMPIRAN..... | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Tahapan Proses Keputusan Pembelian..... | 16 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual | 21 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3. 1 Populasi Mahasiswa UMS Program Studi Manajemen | 24 |
| Tabel 4. 1 Hasil karakteristik Jenis Kelamin | 35 |
| Tabel 4. 2 Hasil karakteristik Usia | 35 |
| Tabel 4. 3 Hasil karakteristik berdasarkan Semester | 36 |
| Tabel 4. 4 Hasil karakteristik berdasarkan Angkatan | 36 |
| Tabel 4. 5 Hasil Pembelian Online | 37 |
| Tabel 4. 6 Macam Pembelian | 38 |
| Tabel 4. 7 Hasil Diskripsi Statistik | 38 |
| Tabel 4. 8 Validitas <i>Percieved Credibility</i> | 41 |
| Tabel 4. 9 Validitas <i>Percieved Diagnostic</i> | 41 |
| Tabel 4. 10 Validitas <i>Percieved Diagnostic</i> | 42 |
| Tabel 4. 11 Hasil Analisis Normalitas | 43 |
| Tabel 4. 12 Hasil Analisis Multikolinieritas | 43 |
| Tabel 4. 13 Hasil Analisis Multikolinieritas | 44 |
| Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi | 44 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. <i>Kuisisioner</i> | 57 |
| Lampiran 2 <i>Hasil Penelitian</i> | 60 |