

**PENGARUH KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN E-COMMERCE
PADA BUKALAPAK
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Unika Widya Mandala Madiun)**

SKRIPSI
Diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Strata I



Diajukan oleh:
Nama : Ragil Witransno
Nim : 51415049

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI& BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
2019**

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN E-COMMERCE
PADA BUKALAPAK**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Ragil Witranso (NIM:51415049)

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Madiun, 31 Oktober 2019
Disetujui dan diterima oleh:
Dosen Pembimbing



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si
NIDN. 0713126601

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun



Dr. Rusli Wahingsih, S.E., M.Si, Ak., CA
NIDN. 0711116902

Ketua Prodi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun



Nivi Arivani S.E., M.Sc.
NIDN. 0717128001

Skripsi Berjudul
**PENGARUH KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN E-COMMERCE
PADA BUKALAPAK**
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Unika Widya Mandala Madiun)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
Ragil Witrano (NIM : 51415049)
Telah dipertahankan didepan tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat
untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Madiun, 09 Desember 2019
Tim penguji skripsi

- | | | | |
|---------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. <u>Veronika Agustini SM.,S.E.,M.Si</u>
NIDN. 0717087201 | (|  |) |
| 2. <u>Vivi Ariyani S.E., M.Sc.</u>
NIDN. 0717128001 | (|  |) |
| 3. <u>Dra. Dyah Kurniawati, M.Si</u>
NIDN. 0713126601 | (|  |) |

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul: **“Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian E-Commerce Pada Bukalapak”** tidak memuat karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jikalau ternyata terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal, dan saya bersedia gelar kesarjanaan saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, 31 Oktober 2019



Ragil Witranso

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“LA ILAHA ILLALLAH MUHAMMADUR RASULULLAH”

***I am the bone of my sword, steel is my body. Have withstood pain to create many weapons yet those hands will never hold anything. So, as I pray –
Unlimited blade works***

Penulis persembahkan kepada:

- ✚ Kedua orangtua yang berharga
- ✚ Kakak-kakakku terhebat
- ✚ Keluarga besarku
- ✚ Teman-teman terasik
- ✚ Diriku sendiri
- ✚ Almamaterku

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian *e-commerce* pada Bukalapak. Populasi dalam penelitian ini adalah *shoppers* mahasiswa yang telah berbelanja *online* di Bukalapak. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan teknik *sampling purposive*. Teknik analisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menemukan bahwa variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian *e-commerce* pada Bukalapak. Variabel kepercayaan mempunyai pengaruh dominan terhadap keputusan pembelian pada Bukalapak. Oleh sebab itu Bukalapak tetap harus mempertahankan dan meningkatkan kemampuan, integritas, serta perhatian dan empati untuk meningkatkan keputusan pembelian pada konsumen.

Kata kunci: kepercayaan dan keputusan pembelian.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, kemudahan dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian E-Commerce pada Bukalapak (Studi Empiris pada Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Madiun)”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan informasi bagi banyak pihak. Dalam penulisan skripsi ini peneliti banyak memperoleh dukungan dan bantuan serta saran-saran dari banyak berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kehidupan, keselamatan, dan kesehatan baik jasmani dan rohani.
2. Nabi Muhammad SAW yang senantiasa menjadi panutan kami.
3. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dengan teliti, arahan serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan nasehat dan ilmunya kepada peneliti.
5. Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penulis.
6. Kedua orang tuaku tercinta bapak Pujo Sartono dan Ibuku Yasmiati.
7. Kepada kakak-kakakku terutama Andik Adi Prasetyo, Puji Ningytas dan Natalia Subekti.
8. Orang yang paling berkontribusi dalam hidup saya Tiara Indah P.G.
9. Teman-teman yang baik, Candra Martius Girsang, Syahranie Ajie, Sesilia Sumanti yang selalu memberikan kebaikan.
10. Teman nongkrong dan berdikusi, Pandu, Balet, Cegeh, Inggar, Edi, Affan, Ojid.

10. Teman nongkrong dan berdikusi, Pandu, Balet, Cegeh, Inggar, Edi, Affan, Ojid.
11. Teman seperjuanganku yang telah berperan penting dalam hidup saya dan teman-teman KKN terimakasih untuk persahabatan yang indah selama menjalani perkuliahan.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, serta bantuannya hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Madiun, 31 Oktober 2019



Ragil Witransno

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSKATA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Telaah Teori	9
1. Pemasaran	9
2. <i>E-Commerce</i>	10
3. Kepercayaan	11
4. Keputusan pembelian	14
B. Pengembangan Hipotesis Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian	17
C. Kerangka Pemikiran Teoritis	18

BAB III.....	19
METODA PENELITIAN	19
A. Desain Penelitian.....	19
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	20
1. Populasi	20
2. Sampel.....	20
3. Teknik Pengambilan Sampel	21
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	22
1. Variabel Penelitian	22
2. Definisi Operasional Variabel	23
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
E. Data dan Prosedur Pengumpulan Data	25
1. Jenis Data	25
2. Prosedur Pengumpulan Data	26
F. Teknik Analisis	27
1. Uji Kualitas Data.....	27
2. Uji Asumsi Klasik.....	28
3. Uji Regresi Linier Sederhana.....	29
4. Pengujian Hipotesis.....	29
BAB IV	32
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	32
A. Data Penelitian	32
1. Gambaran Umum Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.....	32
2. Gambaran Umum Bukalapak	46
3. Data Responden	48
B. Hasil Penelitian	51
1. Statistik Deskriptif	51
2. Uji Kualitas Data.....	55
3. Uji Asumsi Klasik.....	58
4. Uji Regresi Linear Sederhana.....	60

5. Pengujian Hipotesis.....	60
C. Pembahasan.....	62
BAB V	65
SIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Simpulan	65
B. Implikasi Manajerial.....	65
C. Keterbatasan Penelitian.....	66
D. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	18
Gambar 3.1 Grafik Uji T Kurva	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Universitas.....	33
Gambar 4.2 Logo Bukalapak.....	47
Gambar 4.3 Grafik Normal Plot	58
Gambar 4.4 Grafik Scatterplot.....	59
Gambar 4.5 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Sampel.....	22
Tabel 4.1	Jumlah Mahasiswa Aktif Tahun 2018/2019.....	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	49
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Berbelanja Online dalam Satu Bulan Terakhir	50
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perangkat	51
Tabel 4.7	Rentang Skala	52
Tabel 4.8	Tanggapan Responden tentang Kepercayaan	52
Tabel 4.10	Tanggapan Responden tentang Keputusan Pembelian.....	54
Tabel 4.11	Uji Validitas.....	56
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.13	Hasil Regresi Linear Sederhana.....	60
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jumlah Sampel

Lampiran 2 Kuesioner dan Surat Penelitian

Lampiran 3 Karakteristik Responden

Lampiran 4 Jawaban Pernyataan Variabel

Lampiran 5 Statistik Deskriptif

Lampiran 6 Uji Kualitas Data (Uji Reliabilitas & Validitas)

Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8 Uji Regresi Linear Berganda & Koefisien Determinasi

Lampiran 9 Daftar Tabel R dan T