

**ANALISIS KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS INFORMASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE DI  
BUKALAPAK.COM**

**TUGAS AKHIR**



**NESIA APRIANI**

**1151901003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2017**

**ANALISIS KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS INFORMASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE DI  
BUKALAPAK.COM**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi Manajemen Universitas Bakrie**



**NESIA APRIANI**

**1151901003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2016**

## **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Nesia Apriani**

**Nim : 1151901003**

**Tanda Tangan:**



**Tanggal : Jakarta, 2 Agustus 2017**




## HALAMAN PENGESAHAN


Tugas Akhir ini diajukan oleh :


Nama : Nesia Apriani  
NIM : 1151901003  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Analisis Kemudahan, Kepercayaan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Bukalapak.com

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., M.M. 

Penguji : Dominica A. Widyastuti, S.E., M.M. 

Penguji : Aurino Rilman A. Djamaris, Ir., M.M. 

Ditetapkan di : Universitas Bakrie, Jakarta

Tanggal : 2 Agustus 2017

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME yang telah memberikan berkat dan kasih karuniaNya sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik. Laporan Tugas Akhir ini Penulis mengangkat judul “Analisis Kemudahan, Kepercayaan dan Kualitas Informasi Terhadap Pembelian Secara Online di Bukalapak.com”.

Tugas akhir ini penulis susun untuk memenuhi persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Selama menyusun Laporan Tugas Akhir ini, Penulis memperoleh banyak bimbingan, masukan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan tulus ikhlas dan kerendahan hati Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril dan materi baik secara langsung maupun tidak langsung, antara lain kepada :

1. Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, arahan serta dukungan dalam membimbing penulis selama penyusunan hingga selesainya tugas akhir ini.
2. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan bimbingan yang sangat bermanfaat bagi Penulis.
3. Staf bagian Kemahasiswaan yang telah membantu Penulis dalam hal administrasi.
4. Orang Tua dan seluruh keluarga penulis yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan yang penuh baik secara moral maupun material.
5. Novan Theresianto seorang yang selalu membantu dan mendukung kelancaran skripsi ini sampai selesai.
6. Seluruh teman – teman FEUB KK angkatan 2016/2017 yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini dan semua pihak yang tidak bisa Penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk sekecil apapun dukungan yang sudah diberikan.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam penulisan laporan ini, sehingga diharapkan para Pembaca dapat memberikan saran yang bersifat membangun. Semoga laporan ini dapat berguna serta memberikan pengetahuan tambahan bagi para Pembaca.

Jakarta, 2 Agustus 2017

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name 'Medi'.

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nesia Apriani  
NIM : 1151901003  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Analisis Kemudahan, Kepercayaan dan Kualitas Informasi Terhadap Pembelian Secara Online di Bukalapak.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Analisis Kemudahan, Kepercayaan dan Kualitas Informasi Terhadap Pembelian Secara Online di Bukalapak.com

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie dapat menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik HakCipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 2 Agustus 2017

Yang Menyatakan



((Nesia Apriani))



**ANALISIS KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, KUALITAS  
INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA  
ONLINE DI BUKALAPAK.COM**

Nesia Apriani

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kemudahan, kepercayaan, kualitas informasi terhadap keputusan pembelian secara online di Bukalapak.com. Dalam penelitian ini diuji menggunakan SPSS versi 22. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Model analisisnya menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian tersebut adalah  $Y = 1,667 + 0,184 X_1 + 0,522 X_2 + 0,219 X_3$ , nilai konstanta (a) adalah 1,667 ini dapat diartikan jika kemudahan, kepercayaan dan kualitas informasi nilainya 0 (konstan), lalu nilai koefisien regresi variabel kemudahan ( $X_1$ ) sebesar 0,184, kemudian nilai koefisien regresi kepercayaan menunjukkan angka sebesar 0,522, lalu nilai koefisien regresi kualitas informasi menunjukkan angka sebesar 0,219. Pada uji koefisien regresi simultan diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan signifikansi  $< 0,05$ . Hasil perhitungan dari korelasi ganda (R) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ), didapat  $R = 0,854$  (mendekati 1) dan  $R^2 = 0,730$  dalam persen 73,0% sisanya 27,0% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kemudahan, kepercayaan dan kualitas informasi memiliki hubungan yang positif dan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian secara online di Bukalapak.com

Kata kunci : Kemudahan, Kepercayaan, Kualitas Informasi, Keputusan Pembelian

**ANALISIS KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, KUALITAS  
INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA  
ONLINE DI BUKALAPAK.COM**

Nesia Apriani

---

**ABSTRACT**

This study aims to determine whether the ease, trust, quality of information on purchasing decisions online at Bukalapak.com. In this study was tested using SPSS version 22. The data used in this study are primary data and secondary data. The analysis model uses multiple linear regression analysis. The result of this research is  $Y = 1,667 + 0,184 X1 + 0,522 X2 + 0,219 X3$ , constant value (a) is 1,667 this can be interpreted if ease, trust and quality informassi value 0 (constant), then value of regression coefficient of ease variable (X1) equal 0.184. Then the value of regression coefficient of trust shows the number of 0.522, then the value of regression coefficient of quality information shows the number of 0.219. In the simultaneous regression coefficient test known that  $F_{arithmetical} > F_{table}$  and  $signifikansi < 0,05$ . The results of the calculation of the double correlation (R) and the coefficient of determination (R<sup>2</sup>), obtained  $R = 0.854$  (close to 1) and  $R^2 = 0.730$  in the remaining 73.0% percent 27.0% influenced by other variables not included in this study. Thus it can be said that ease, trust and quality of information have a positive relationship and a significant influence on purchasing decisions online at Bukalapak.com.

Keywords: Ease, Trust, Quality of Information, Purchase Decision

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1. Landasan Teori</b> .....	<b>9</b>
2.1.1. E-commerce dan C2C E-commerce .....	9
2.1.2. Kemudahan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ) .....	10
2.1.3. Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) .....	12
2.1.4. Kualitas Informasi ( <i>Quality Information</i> ).....	16
2.1.5. Keputusan Pembelian .....	18
<b>2.2. Kerangka Konseptual</b> .....	<b>23</b>
<b>2.3. Hipotesis</b> .....	<b>23</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	25
3.1.1. Variabel Penelitian .....	25
3.2. Jenis dan Data .....	28
3.3. Populasi dan Sampel .....	29
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	30
3.5. Metode Analisis .....	31
3.5.1. Analisis Kualitatif .....	31
3.5.2. Analisis Kuantitatif .....	31
3.5.3. Alat Analisis .....	35
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>37</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	37
4.2. Analisis Deskriptif per Variabel .....	38
4.3. Analisis Data .....	42
4.4. Pembahasan .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>53</b>
5.1. Kesimpulan .....	53
5.2. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Indikator Kemudahan .....	12
Tabel 2.2.	Indikator Kepercayaan .....	15
Tabel 2.3..	Indikator Kualitas Informasi .....	17
Tabel 4.1.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Internet	38
Tabel 4.3.	Data Responden Berdasarkan Berbelanja di Bukalapak.com	48
Tabel 4.4.	Jawaban Responden Terhadap Faktor Kemudahan .....	39
Tabel 4.5.	Jawaban Responden Terhadap Faktor Kepercayaan .....	40
Tabel 4.6.	Jawaban Responden Terhadap Faktor Kualitas Informasi	41
Tabel 4.7.	Jawaban Responden Terhadap Faktor Keputusan Pembelian	42
Tabel 4.8.	Hasil Angket Faktor Kemudahan .....	42
Tabel 4.9.	Hasil Angket Faktor Kepercayaan.....	43
Tabel 4.10.	Hasil Angket Faktor Kualitas Informasi .....	43
Tabel 4.11.	Hasil Angket Faktor Keputusan Pembelian .....	44
Tabel 4.12.	Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.13.	Hasil Uji Multikolinieritas .....	46
Tabel 4.14.	Model Simultan Regresi Berganda .....	47
Tabel 4.15.	Model Summary .....	49
Tabel 4.16.	Hasil Analisis Uji F (Anova) .....	50
Tabel 4.17.	Hasil Analisis Uji t .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Statistik Bukalapak.com dan Tokopedia.com .....	4
Gambar 2.1	Model Keputusan Pembelian .....	20
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	23
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas .....	45
Gambar 4.2.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner .....	58
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	63
Lampiran 3	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	69
Lampiran 4	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	70