

**PENGARUH *LAYOUT* DESAIN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*
(STUDI KASUS: ZALORA.CO.ID)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana



Faradina Elok Faza

1151921008

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

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 : Faradina Elok Faza

NIM : 1151921008

Tanda Tangan :



Tanggal : 30 Agustus 2017

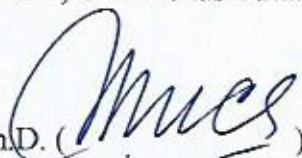
HALAMAN PENGESAHAN


Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Faradina Elok Faza
NIM : 1151921008
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh *Layout* Desain dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian *Online* (Studi Kasus: Zalora.co.id)

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muschsin Sagaff Shihab, M.Sc, MBA, Ph.D. ()

Penguji 1 : Dominica A. Widyastuti, SE., MM. ()

Penguji 2 : Holilla Hatta S.Pd., MM. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2017

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) M.Sc., M.B.A., Ph.D. Muchsin Sagaff Shihab, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) SE., MM. Dominica A. Widyastuti dan S.Pd., MM. Holilla Hatta, selaku dosen penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam memperbaiki skripsi ini
- 3) Mama, Papa, Ayu, Pasha dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- 4) Sahabat saya Fina, Komang, Meydi, Detha, Intan, Aulia dan teman-teman di Universitas Bakrie yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 30 Agustus 2017

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faradina Elok Faza
NIM : 1151921008
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Studi Kasus

demikian 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:

PENGARUH *LAYOUT* DESAIN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* (STUDI KASUS: ZALORA.CO.ID)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Agustus 2017

Yang menyatakan



(Faradina Elok Faza)

**THE IMPACT OF LAYOUT DESIGN AND TRUST ON ONLINE
PURCHASING DECISION
(CASE STUDY: ZALORA.CO.ID)**

By:

Faradina Elok Faza

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of layout design and trust on purchase decision. Buyers of Zalora, online shop are the target respondents. Both primary and secondary data were obtained. Secondary data were obtained from various sources such as books, journals and other related publications. Primary data were obtained using questionnaire distributed to the target respondents. Using a purposive sampling technique, a total sample of 100 respondents were obtained. Various tests such as validity and reliabiltiy tests were employed. Using a regression analysis, it was found that both layout design and trust were had significant and positive effects on purchase decision. Trust was found dominant. It is suggested that Zalora.co.id pay attention on important points such as giving convenience web store and provide security for the customers. Futher research by comparing between two online shop is needed.

Keywords: *Layout Design, Trust, Online Purchasing, Zalora*

**PENGARUH *LAYOUT* DESAIN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*
(STUDI KASUS: ZALORA.CO.ID)**

Oleh:

Faradina Elok Faza

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *layout* desain dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian. Pelanggan Zalora adalah responden pada penelitian ini. Data diperoleh dari data primer dan sekunder. Data sekunder berasal dari buku, jurnal dan penelitian yang terkait. Data primer diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yang sudah ditetapkan. Dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, total sampel sebanyak 100 responden diperoleh. Berbagai uji seperti uji validitas dan reliabilitas dilakukan. Dengan menggunakan analisis regresi, ditemukan bahwa *layout* desain dan kepercayaan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian. Kepercayaan merupakan variabel dominan, Zalora disarankan memberi perhatian lebih kepada *online shop* yang nyaman dan memberikan perasaan aman kepada palanggannya. Penelitian selanjutnya diharapkan membandingkan antara dua *online shop*

Kata kunci : *Layout* Desain, Kepercayaan, Pembelian *Online*, Zalora

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMAKASIH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Identifikasi Masalah	3
I.3 Rumusan Masalah	4
I.4 Tujuan Penelitian	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	6
2.1 Keputusan Pembelian	6
2.2 <i>Layout</i> Desain	7
2.3 Kepercayaan	8
2.4 Keragka Penulisan	9
2.5 Hipotesis	10
2.6 Penelitian Terdahulu	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	12
3.1 Desain Penelitian	12
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	12
3.2.1 Populasi	12
3.2.2 Sampel	12
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	12
3.3 Metode Pengumpulan Data	13
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	13
3.4 Ruang Lingkup Penelitian	13
3.4.1 Objek Penelitian	13
3.4.2 Unit Analisis	14
3.4.3 Batasan Geografis	14
3.4.4 Batasan Waktu	14
3.5 Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian	14
3.6 Sistematika Kuesioner	15
3.6.1 <i>Screening</i>	15
3.6.2 Demografis dan Profil Responden	16
3.7 Metode Analisis Data	16

3.7.1 Verifikasi Data	16
3.7.2 Distribusi Frekuensi	17
3.7.3 Uji Validitas	18
3.7.4 Uji Reliabilitas	19
3.7.5 Uji Asumsi Klasik	19
3.7.6 Analisis Regresi Linier Berganda	21
3.7.7 Hipotesis dan Pengujian Hipotesis	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	23
4.2 Hasil Penelitian	25
4.2.1 Profil Responden	25
4.2.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	26
4.2.3 Deskriptif Variabel Penelitian	29
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	30
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda	33
4.2.6 Uji Hipotesis	34
4.3 Pembahasan	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	38
5.2.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	38
5.2.2 Saran untuk Zalora	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Faktor Masalah	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert	13
Tabel 3.2 Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian	14
Tabel 4.1 Profil Identitas Responden	25
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	27
Tabel 4.3 Hasil Pengukuran Reliabel Variabel Penelitian	28
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Penelitian	29
Tabel 4.5 <i>One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i>	31
Tabel 4.6 Uji Multikolonieritas	32
Tabel 4.7 Analisis Regresi Linier Berganda	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Keputusan Pembelian	6
Gambar 2.2 Kerangka Penulisan	9
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas	31
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	43
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas	46
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas	49