

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS WEBSITE, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA KONSUMEN PERUSAHAAN *E-COMMERCE* SHOPEE**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



**SAVIRA ANDINI
1181901054**

**PROGRAM STUDI STRATA SATU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Savira Andini

NIM : 1181901054

Tanda Tangan : 

Tanggal : Jakarta, 25 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Savira Andini
NIM : 1181901054
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Website, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Perusahaan *E-commerce* Shopee

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : **Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T.** ()

Penguji I : **Holila Hatta, S.Pd., M.M** ()

Penguji II : **Adi Budipriyanto, S.T., M.T., Dr** ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 Agustus 2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “**Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Website, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Perusahaan *E-commerce* Shopee**”

Penulisan tugas akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Terima Kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini:

1. Bapak M. Taufiq Amir, SE. MM, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.
2. Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan memberikan koreksi yang bermanfaat bagi penyusunan dan penyempurnaan tugas akhir.
3. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan dan masa penyusunan tugas akhir.
4. Kedua orang tua tercinta, Baba dan Mama yang selalu memberikan segala dukungan terbaik serta doa yang selalu tercurahkan.
5. Teman-teman baik dan seperjuangan penulis mahasiswa/I Program Studi Manajemen Batch 11; Feby, Nana, Nurul, Fitri, Fera, Ain, Anggara, Sunni, Riyan, Aida, dan Kak Rut.
6. Semua sahabat-sahabat, orang-orang yang berada di sekeliling penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu mendukung, menyayangi, dan memberikan semangat yang berarti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Para responden yang telah menyempatkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian tugas akhir.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menghargai kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar lebih baik demi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak terkait ke depannya.

Jakarta, 25 Agustus 2020

Savira Andini

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Savira Andini
NIM : 1181901054
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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 Pengaruh Harga, Kualitas Website, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Perusahaan *E-commerce* Shope

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 peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 25 Agustus 2020

Yang menyatakan,



(Savira Andini)

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS WEBSITE, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
PERUSAHAAN E-COMMERCE SHOPEE**

Savira Andini

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisa apakah harga, kualitas website dan kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Shopee. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan pembelian melalui Shopee minimal sebanyak 2 (dua) kali selama 6 (enam) bulan terakhir. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 pelanggan pengguna website. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan ketiga variabel harga, kualitas website, dan kepercayaan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian pada website Shopee. Secara parsial, harga dan kualitas website berpengaruh secara positif signifikan terhadap keputusan pembelian Shopee. Sedangkan faktor kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Shopee.

Kata kunci : harga, kualitas website, kepercayaan, keputusan pembelian

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRICE, WEBSITE QUALITY, AND
TRUST ON PURCHASE DECISIONS IN E-COMMERCE SHOPEE
COMPANIES**

Savira Andini

ABSTRACT

This research aims to analyze whether price, website quality and customer trust influence purchasing decisions at Shopee. The population in this study are customers who have made purchases through Shopee at least 2 (two) times during the last 6 (six) months. This study took a sample of 100 website users. The analytical method used in this research is multiple linear regression after testing the validity and reliability. The results showed that the three variables of price, website quality, and trust simultaneously had an influence on purchasing decisions on the Shopee website. Partially, the price and quality of the website have a significant positive effect on Shopee's purchasing decisions. Meanwhile, the trust factor has no significant effect on purchasing decisions at Shopee.

Keyword: Price, Website Quality, Trust, Decision of Purchase

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Harga.....	11
2.2 Kualitas Website	12
2.3 Kepercayaan	14
2.4 Keputusan pembelian	15
2.5 E-commerce	18
2.6 Perbedaan Generasi.....	19
2.7 Penelitian Terdahulu	21
2.8 Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Jenis Data.....	28
3.3 Sumber Data.....	29
3.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.5 Metode Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran	31
3.6 Operasional Variabel.....	33
3.7 Uji Instrumen Penelitian	35

3.8	Uji Asumsi Klasik	36
3.9	Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.10	Analisis Korelasi Parsial	38
3.11	Uji Hipotesis	39
3.12	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Pre Test Kuesioner	41
4.2	Analisis Karakteristik Responden.....	43
4.3	Analisis Deskriptif.....	45
4.4	Uji Instrumen	48
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	50
4.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
4.7	Uji Korelasi Parsial.....	53
4.8	Analisis Regresi Linear Berganda	57
4.9	Uji Hipotesisi	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		64
5.1	Simpulan	64
5.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data 10 Besar Situs Online Terbaik di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Perbandingan Harga Di Aplikasi Shopee Dan Tokopedia	4
Gambar 1. 3 Preferensi Pengguna Internet Berdasarkan Umur (2018).....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	24
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3. 1 Macam-Macam Teknik Sampling.....	30
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Webqual 4.0	13
Tabel 2. 2 Perbedaan Teori Generasi X,Y, dan Z.....	19
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Skala Interval.....	32
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian	33
Tabel 3. 3 Penilaian Koefisien Korelasi.....	39
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 30 Responden	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden.....	43
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas 100 Responden	48
Tabel 4. 4 Uji Realibilitas 100 Responden	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Korelasi Harga dan Keputusan Pembelian	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Korelasi Harga dan Keputusan Pembelian	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Korelasi Kualitas Website dan Keputusan Pembelian..	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Korelasi Kualitas Website dan Keputusan Pembelian	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Kepercayaan Website dan Keputusan Pembelian	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Korelasi Kepercayaan dan Keputusan Pembelian.....	57
Tabel 4. 13 Hasil Analisi Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial.....	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji f	61

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian	70
LAMPIRAN 2 Hasil Kuesioner Responden	73
LAMPIRAN 3 Data Hasil Kuesioner	75
LAMPIRAN 4 Hasil Uji Menggunakan SPSS.....	89