

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN ULASAN
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MELALUI E- COMMERCE JD.ID
(Studi Kasus Pada Mahasiswa
Universitas Mikroskil)**

SKRIPSI

Oleh :

DOLLY WIJAYA

NIM : 187110401



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

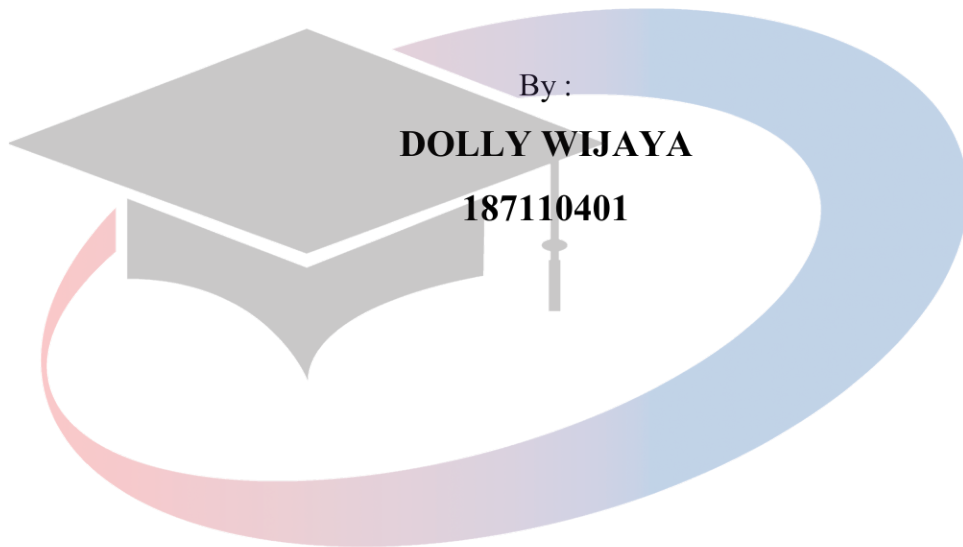
UNIVERSITAS MIKROSKIL

MEDAN

2021

**THE INFLUENCE OF TRUST, EASE AND REVIEWS
ON PURCHASING DECISION BY E-COMMERCE
JD.ID (Case Study On Students Of
Mikroskil University Class 2018)**

FINAL RESEARCH



STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT

BUSINESS FACULTY

MIKROSKIL UNIVERSITY

MEDAN

2021

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN ULASAN
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MELALUI E-COMMERCE JD.ID (Studi Kasus Pada Mahasiswa
Universitas Mikroskil Stambuk 2018)

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Sastra Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :
DOLLY WIJAYA
187110401

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I



Ella Silvana Ginting, S.E., M.Si

Medan, 19 Juni 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen



Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Dolly Wijaya
NIM : 187110401
Peminatan : Manajemen

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Ulasan prosuk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui *E-commerce* JD.ID (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Mikroskil Stambuk 2018)

Tempat Penelitian : Universitas Mikroskil Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Thamrin No 124, 140, 112 Medan
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 4573767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hal eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya dimasa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 19 Juni 2022

Saya yang membuat pernyataan



Dolly Wijaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Ulasan Produk terhadap Keputusan Pembelian Melalui *E-commerce* JD.ID pada Mahasiswa Universitas Mikroskil Stambuk 2018 secara parsial maupun simultan. Teknik pengumpulan data menggunakan dengan menggunakan metode *Sampling* Jenuh dengan sampel berjumlah sebanyak 93 responden. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Secara parsial, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan kemudahan dan ulasan produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara simultan, variabel kepercayaan, kemudahan dan ulasan produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil koefisien determinasi adalah sebesar 0.467, hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, kemudahan dan ulasan produk mempengaruhi variabel keputusan pembelian sebesar 46.7%. Sementara sisanya sebesar 53.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Keputusan Pembelian, Kepercayaan, Kemudahan, Ulasan Produk*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of trust, ease and reviews on purchasing decisions by e-commerce JD.ID on students of Mikroskil University Class 2018, partially or simultaneously. The sampling technique was carried out using the saturated sampling method with a sample of 93 respondents. The data analysis method using multiple linear regression analysis. Partially, trust have significant impact on purchasing decisions, while ease and reviews has no significant impacts on purchasing decisions. Simultaneously, trust, ease and reviews influence significantly on purchasing decisions. The result of the coefficient of determinations is 0.467, shows the trust, ease and reviews influence to purchasing decision by 46.7%. While the remaining 53.3% is explained by variables not examined in this study.

Keywords : *Purchase Decision, Trust, Ease, Reviews*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Ulasan Produk terhadap Keputusan Pembelian Melalui *E-commerce* JD.ID (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Mikroskil Stambuk 2018)”. Penulisan ini dilakukan untuk melengkapi persyaratan guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Dalam Penelitian Tugas Akhir ini, banyak kendala yang dihadapi penulis, namun berkat motivasi, bimbingan, dan bantuan dari segala pihak, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Ella Silvana Ginting, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T, M.Kom, selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ir, Mbayak Ginting, S.Kom., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Sherly Joe, S.Kom., M.M. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga bagi penulis.
8. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.

9. Teman-teman jurusan Manajemen Bisnis Stambuk 2018 yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, serta pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan tugas akhir di masa yang akan datang. Semoga tugas akhir ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 19 Juni 2022

Penulis,



UNIVERSITAS (DOLLY WIJAYA)
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Ruang Lingkup	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Originalitas Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.1.3 <i>E-commerce</i>	13
2.1.3.1 Pengertian <i>e-commerce</i>	13
2.1.3.2 Jenis-Jenis <i>E-commerce</i>	14
2.1.3.3 Keuntungan <i>E-commerce</i>	15
2.1.3.4 Kerugian <i>E-commerce</i>	16
2.1.4 Keputusan Pembelian	18
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	18
2.1.4.2 Jenis-jenis Perilaku Keputusan Pembelian Konsumen.....	18
2.1.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	19
2.1.4.4 Proses Keputusan Pembelian.....	21
2.1.4.5 Indikator Keputusan Pembelian	23
2.1.5 Kepercayaan Konsumen.....	23
2.1.5.1 Pengertian Kepercayaan Konsumen.....	23
2.1.5.2 Pembentukan Kepercayaan	24
2.1.5.3 Manfaat Kepercayaan	24
2.1.5.4 Faktor Utama Kepercayaan Konsumen Terhadap <i>E-commerce</i>	25
2.1.5.5 Indikator-Indikator Kepercayaan.....	26
2.1.6 Kemudahan	27

2.1.6.1	Pengertian Kemudahan.....	27
2.1.6.2	Faktor-Faktor Kemudahan	28
2.1.6.3	Manfaat Kemudahan Dalam Berbelanja Secara <i>Online</i>	28
2.1.6.4	Kemudahan Dalam Pembayaran Secara <i>Online</i>	29
2.1.6.5	Indikator Kemudahan	30
2.1.7	Ulasan Produk.....	31
2.1.7.1	Pengertian Ulasan Produk	31
2.1.7.2	Fungsi Ulasan Produk	32
2.1.7.3	Manfaat Ulasan Produk Bagi Penjual	32
2.1.7.4	Indikator Ulasan Produk.....	33
2.2	Review Penelitian Terdahulu.....	34
2.3	Kerangka Konseptual.....	41
2.4	Pengembangan Hipotesis	43
2.4.1	Pengaruh Variabel Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui <i>E-commerce</i> JD.ID Pada Mahasiswa Universitas Mikroskil Stambuk 2018.....	43
2.4.2	Pengaruh Variabel Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui <i>E-commerce</i> JD.ID Pada Mahasiswa Universitas Mikroskil Stambuk 2018.....	43
2.4.3	Pengaruh Variabel Ulasan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui <i>E-commerce</i> JD.ID Pada Mahasiswa Universitas Mikroskil Stambuk 2018.....	44
2.4.4	Pengaruh Variabel Kepercayaan, Kemudahan dan Ulasan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui <i>E-commerce</i> JD.ID Pada Mahasiswa Universitas Mikroskil Stambuk 2018	45
BAB III METODE PENELITIAN		47
3.1	Jenis Penelitian	47
3.2	Objek Penelitian	47
3.3	Populasi dan Sampel	47
3.3.1	Populasi	47
3.3.2	Sampel	48

3.4	Metode Pengumpulan Data.....	48
3.4.1	Penelitian Lapangan (Data Primer).....	49
3.4.2	Studi Kepustakaan (Data Sekunder).....	50
3.5	Definisi Operasional Variabel	50
3.6	Metode Analisis Data.....	53
3.6.1	Analisis Statistika Deskriptif.....	53
3.6.2	Pengujian Kualitas Data	54
3.6.2.1	Uji Validitas	54
3.6.2.2	Uji Reliabilitas.....	54
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik	55
3.6.3.1	Uji Multikolinieritas	55
3.6.3.2	Uji Normalitas	55
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas	55
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
3.6.5	Pengujian Hipotesis	56
3.6.5.1	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	56
3.6.5.2	Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	57
3.6.5.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1	Hasil Penelitian.....	59
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	59
4.1.1.1	Sejarah Umum Perusahaan.....	59
4.1.2	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	59
4.1.3	Gambaran Umum Responden.....	60
4.1.4	Hasil Statistik Deskriptif.....	62
4.1.5	Hasil Uji Kualitas Data.....	65
4.1.5.1	Uji Validitas	65
4.1.5.2	Uji Reliabilitas.....	68
4.1.6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	69
4.1.6.1	Uji Multikolinieritas	69
4.1.6.2	Hasil Uji Normalitas.....	70
4.1.6.3	Hasil Uji Heterokedastisitas	73

4.1.7	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	75
4.1.8	Uji Hipotesis	76
4.1.8.1	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	76
4.1.8.2	Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	78
4.1.8.3	Koefisien Determinasi (R^2)	79
4.2	Pembahasan.....	79
4.2.1	Pengaruh Variabel Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	79
4.2.2	Pengaruh Variabel Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian	80
4.2.3	Pengaruh Variabel Ulasan Produk Terhadap Keputusan Pembelian	81
4.2.4	Pengaruh Variabel Kepercayaan, Kemudahan dan Ulasan Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		84
5.1.	Kesimpulan	84
5.2.	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....		85

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3. 1 Data Jumlah Mahasiswa Universitas Mikroskil Stambuk 2018 Yang Pernah Bertransaksi Melalui <i>E-commerce</i> JD.ID	48
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Likert	49
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	51
Tabel 4. 1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	60
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	60
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	62
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	63
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kemudahan	64
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Ulasan Produk.....	64
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kepercayaan.....	66
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kemudahan	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Ulasan Produk	67
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan.....	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ulasan Produk	69
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinieritas	70
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	73
Tabel 4. 19 Hasil Uji Glejser.....	75
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4. 21 Hasil Uji Secara Parsial (Uji t).....	77
Tabel 4. 22 Hasil Uji F (Pengujian Secara Simultan)	78
Tabel 4. 23 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 10 Top e-commerce di Indonesia Quartal II tahun 2021	2
Gambar 1.2 Perbandingan antara e-commerce Shopee dan JD.ID dengan produk yang sama	4
Gambar 1.3 Ulasan produk pada e-commerce JD.ID dan contoh kekecewaan konsumen yang disampaikan melalui ulasan produk	7
Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian	22
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	42



UNIVERSITAS
MIKROSKIL