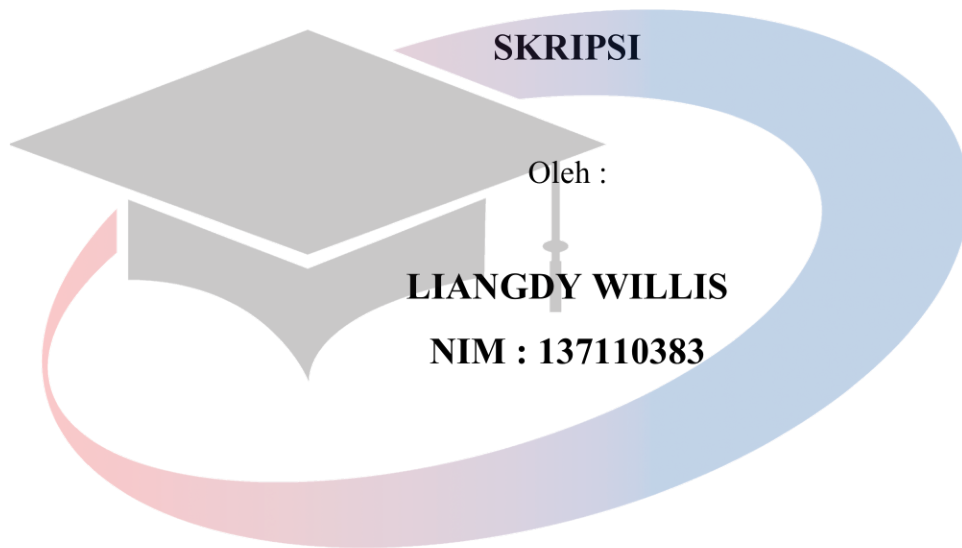


**ANALISIS PENGARUH FAKTOR KEPERCAYAAN,
KEMUDAHAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ZALORA
INDONESIA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS STIE
MIKROSKIL)**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2017**

**THE INFLUENCE OF TRUST, EASE OF USAGE AND SERVICE
QUALITY TOWARDS PURCHASING DECISION ON
ZALORA INDONESIA (CASE STUDY ON STIE
MIKROSKIL COLLEGER MAJOR IN
BUSSINESS MANAGEMENT)**

FINAL RESEARCH

By:

LIANGDY WILLIS

Student Number : 13.711.0383



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MIKROSKIL

MEDAN

2017

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR KEPERCAYAAN,
KEMUDAHAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ZALORA
INDONESIA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS STIE
MIKROSKIL)**

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

Oleh :

LIANGDY WILLIS
NIM: 13.711.0383

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

(Hanny Siagian, SE., M.Si)

(Eko Yuliawan, SE., M.Si)

Medan, 21 Agustus 2017

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen,

(Sugianta Ovinus Ginting, S.E.,M.M)

LEMBARAN PERNYATAAN

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

Nama : Liangdy Willis
NIM : 13.711.0383
Peminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Zalora Indonesia (Studi Kasus Pada Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan)
Tempat Penelitian : STMIK-STIE Mikroskil Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. M.H. Thamrin No.112, 124 dan 140
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 STIE 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 STIE 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, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/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 tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa 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, 21 Agustus 2017
Saya yang membuat pernyataan

Liangdy Willis

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian Pada Zalora Indonesia. Faktor-faktor yang diduga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian yaitu Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Produk. Jenis penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, sampelnya berjumlah 105 responden mahasiswa prodi manajemen STIE-Mikroskil Medan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Secara parsial variabel Kepercayaan dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian, sedangkan Kemudahan tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Hasil analisis koefisien determinasi sebesar 30.8%, sedangkan sisanya sebesar 70.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel Kualitas Layanan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Penelitian ini menyarankan agar Zalora Indonesia terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik lagi jumlah konsumen yang melakukan keputusan pembelian di Zalora Indonesia terus meningkat.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Layanan

UNIVERSITAS MIKROSKIL

ABSTRACT

This research aims to analyze the factors affecting buying decision in Zalora Website. Estimated factors that affect decision of buying are trust, perceived ease of transaction and quality of service. This research is Descriptive qualitative research. Sampling technique is a purposive sampling, with a sample of 105 students of management program STIE-Mikroskil Medan. The analysis method used in the research is a multiple linear regression analysis. The result of this study indicates that trust, perceived ease of transaction and quality of service are factors that simultan affect buying decision. Partially variabel of trust and quality service has influence to buying decision. While perceived of transaction has no influence to decision of buying. The result of determination coefficient analysis of 30.8%, while the rest of 70.2% influenced by other variabels not examined in this research. Quality of service is the most influential factor to decision of buying. This research suggests that Zalora Indonesian must be keep improving the quality of service to increasing konsumen.

Keywords : *Trust, Perceived Ease of Use, and Quality of Service.*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Zalora Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Mikroskil Program Studi Manajemen)” dengan baik.

Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moral maupun spiritual, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Hanny Siagian, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Eko Yuliawan, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M. selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I Mikroskil Medan yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II Mikroskil Medan yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III Mikroskil Medan yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil 2017.
8. Ibu Maggee Senata, S.E. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil 2017.
9. Bapak Eko Yuliawan, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali kelas Manajemen Bisnis B sore angkatan 2013.
10. Kedua orang tua dan keluarga besar yang memberikan dukungan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Sahabat seperjuangan penulis khususnya Vicky, Cigo, Angeline, Neli, Olivia Wijaya, Vionna, Elisa, Stefanny, Jhonatandri yang telah memberikan doa, dukungan motivasi dan saran kepada penulis.
12. Teman-teman Manajemen Bisnis angkatan 2013 yang telah menemani selama empat tahun terakhir di bangku kuliah, khususnya Neli, Vionna, Olivia Wijaya, Jhonatandri, Edward Rinaldy Ng, Mutiha Nami Siregar, Giuncha, Mohator yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dalam penyajian materi, pembahasan dan lainnya. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan dalam perbaikan skripsi ini.

Medan, 21 Agustus 2017

Penulis,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL
Liangdy Willis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Ruang Lingkup Penelitian.....	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Originalitas.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	6
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1 Internet.....	6
2.1.2 E-commerce.....	6
2.1.3 Belanja <i>Online</i>	10
2.1.4 Perilaku Konsumen <i>Online</i>	11
2.1.5 Kepercayaan	12
2.1.6 Kemudahan.....	17
2.1.7 Kualitas Layanan	18
2.1.8 Keputusan Pembelian	20
2.2. Review Penelitian Terdahulu	25

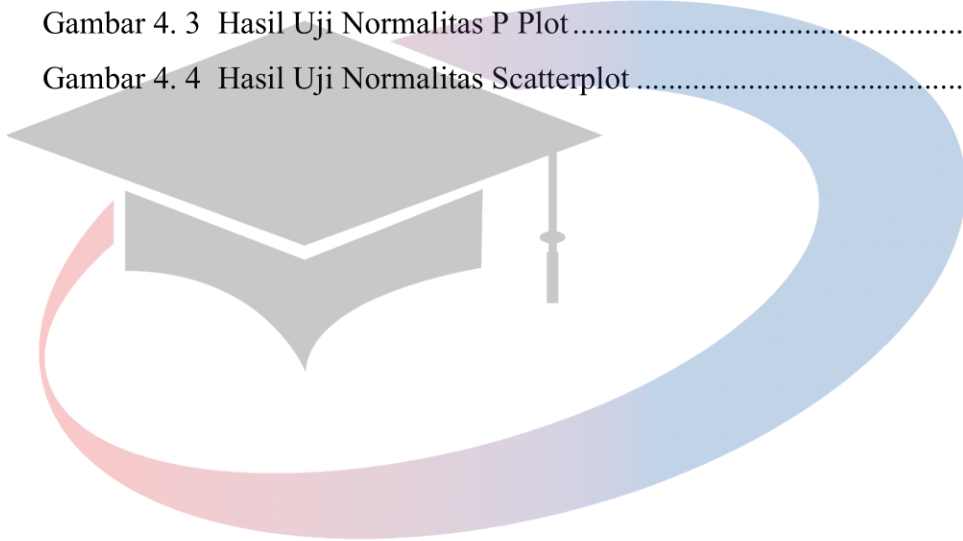
2.3.	Kerangka Konseptual	27
2.4.	Pengembangan Hipotesis	28
2.4.1	Hubungan Antara Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	28
2.4.2	Hubungan Antara Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian	28
2.4.3	Hubungan Antara Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	29
2.4.4	Hubungan Antara Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Zalora Indonesia	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1.	Jenis Penelitian	30
3.2.	Objek Penelitian	30
3.3.	Populasi dan Sampel	30
3.4.	Metode Pengumpulan Data	31
3.4.1	Penelitian Lapangan (Data primer)	31
3.4.2	Studi Pustaka	32
3.5.	Definisi Operational Variabel	32
3.6.	Metode Analisis Data	34
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif	35
3.6.2	Analisis Kualitas Data	35
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	35
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.6.5	Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
4.1.	Hasil Penelitian	39
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.2	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	42
4.1.3	Gambaran Umum Responden (Demografi)	42

4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	43
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data	46
4.1.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	52
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis	54
4.2. Pembahasan.....	56
4.2.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	56
4.2.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Online.....	56
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
4.3. Kesimpulan	59
4.4. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	97

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian	22
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	28
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Zalora Indonesia.....	41
Gambar 4. 2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	49
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas P Plot.....	49
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas Scatterplot.....	52



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Review Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1	Skala Likert	31
Tabel 3. 2	Definisi Operational Variabel	33
Tabel 4. 1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	42
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kerja	43
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	44
Tabel 4. 5	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kemudahan.....	45
Tabel 4. 6	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	45
Tabel 4. 7	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	46
Tabel 4. 8	Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4. 9	Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4. 10	Normalitas Kolmogorov – Smirnov.....	50
Tabel 4. 11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4. 12	Hasil Uji Glejser	52
Tabel 4. 13	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4. 14	Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t).....	54
Tabel 4. 15	Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F)	55
Tabel 4.16	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	55