



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN *WEBSITE QUALITY*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *TIKET.COM***

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen (S.M)**

**NAMA : FELIX CHUANGSON
NIM : 2016-0101-417**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA
2020**




**UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

LEMBAR PERSETUJUAN

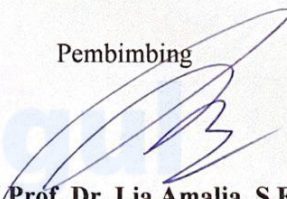
Nama : Felix Chuangson
NIM : 20160101417
Program Studi : S-1 Ekonomi/Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kepercayaan Dan Website Quality Terhadap
Keputusan Pembelian Di Tiket.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,


(Dr. Ir. Rojuaniah, MM)

Jakarta, 13 Agustus 2020

Pembimbing


(Prof. Dr. Lia Amalia, S.E, M.M)

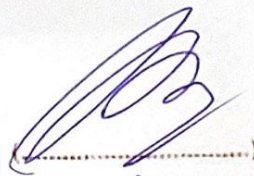
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh
Nama : Felix Chuangson
NIM : 20160101417
Program Studi : Pengaruh Kepercayaan dan *Website Quality* terhadap
Keputusan pembelian di Tiket.com.

Telah berhasil di pertahankan di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.

TIM PENGUJI


Pembimbing : Prof. Dr. Lia Amalia, SE, MM



Penguji : Dr. Ir. Rojuaniah, M.M



Penguji : Ari Anggraini WPT, SE, MM



Ditetapkan di

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Rojuaniah M.M



Tanggal : 13 Agustus 2020

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Universitas Esa Unggul Jakarta Barat. Skripsi ini berjudul **Pengaruh Kepercayaan dan Website Quality Terhadap Keputusan Pembelian di Tiket.com**. Yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta.

Dalam penyusunan proposal ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa saran dan doa. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma Among Praja, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE, M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Ibu Dr. Ir. Rojuaniah, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Prof. Dr. Lia Amalia, SE, MM selaku dosen pembimbing pada penelitian ini.
5. Kedua orang tua dan keluarga yang telah mendukung serta memberikan doa kepada penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh responden dan pemberi informasi yang turut membantu dan memberikan informasi pada penelitian ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak segala kekurangan dan masih jauh dari sempurna, oleh karena itu semua saran dan kritik dari pembaca akan diterima guna memperbaiki dan mengembangkan penelitian ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan juga bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan.

Jakarta, 13 Agustus 2020

Felix Chuangson

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Esa Unggul, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Felix Chuangson
NIM : 20160101417
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Esa Unggul Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh Kepercayaan dan *Website Quality* Terhadap Keputusan Pembelian di Tiket.com”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Esa Unggul berhak menyimpan, mengalihmediakan mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawa, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 13 Agustus 2020

Yang Menyatakan

(Felix Chuangson)

ABSTRAK

Judul : Analisis Pengaruh Kepercayaan dan *Website Quality* terhadap Keputusan Pembelian di Tiket.com

Program Studi : S-1 Manajemen

Pembimbing : Lia Amalia

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan dan *Website Quality* terhadap Keputusan Pembelian. Penelitian ini dilakukan kepada para pengguna situs Tiket.com dengan jumlah responden sebanyak 215. Responden penelitian ditentukan menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala *Likert* 4 poin dengan jumlah pernyataan sebanyak 43 butir yang terdiri dari 9 butir pernyataan tentang kepercayaan, 19 butir pernyataan tentang *website quality* dan 15 butir pernyataan tentang keputusan pembelian. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kepercayaan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Pembelian, *Website Quality* secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Kepercayaan dan *Website Quality* secara Bersama-sama (Simultan) memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian

Kata Kunci : Kepercayaan, *Website Quality*, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Title : *Analysis of the Effect of Trust and Website Quality on Purchasing Decisions at Tiket.com*

Study Program : *Management-SI*

Thesis Supervisor : *Lia Amalia*

The purpose of this study was to determine the effect of trust and website quality on purchasing decisions. This research was conducted on users of the Tiket.com website with a total of 215 respondents. Respondents were determined using a non-probability sampling method with purposive sampling technique. Data collection was carried out by distributing questionnaires using a 4-point Likert scale with 43 statements consisting of 9 statements about trust, 19 statements about website quality and 15 statements about purchasing decisions. The data analysis technique used Multiple Linear Regression Analysis. The results of this study prove that partially trust has a significant effect on purchasing decisions, website quality partially has a significant effect on purchasing decisions. Trust and Website Quality together (Simultaneously) have a significant influence on Purchasing Decisions.

Keywords : *Trust, Website Quality, Purchasing Decisions*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Rumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Perilaku Konsumen	10
2.1.1. Keputusan Pembelian.....	13
2.1.2. Kepercayaan Konsumen.....	14
2.1.2.1. Pengertian Kepercayaan Konsumen	14
2.1.2.2. Manfaat Kepercayaan Konsumen.....	15
2.1.2.3. Dimensi Kepercayaan	16
2.1.3. <i>Website Quality</i>	16
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	17
2.2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	21
2.3.1. Hubungan Antara Kepercayaan dan <i>Website Quality</i> Secara Simultan Terhadap Keputusan Pembelian	21
2.3.2. Hubungan Antara <i>Website Quality</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	21

2.3.3. Hubungan Antara Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	22
2.4. Hipotesis Penelitian.....	22
2.5. Model Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Desain Riset.....	24
3.2. Jenis dan Sumber Data	24
3.3. Populasi, Sample dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.3.1. Populasi.....	25
3.3.2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.4. Unit Analisis.....	26
3.5. Definisi Operasional Variabel	26
3.5.1. Definisi Variabel	27
3.6. Teknik Analisis Data	31
3.6.1. Uji Validitas	31
3.6.2. Uji Reliabilitas	31
3.6.3. Uji Normalitas Data	32
3.6.4. Uji Multikolineritas.....	33
3.6.5. Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.6.6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.6.7. Uji Signifikan Simultan	34
3.6.8 Uji Signifikasi Parsial	35
3.6.9. Koefisien Determinasi	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	37
4.1. Karakteristik Responden	37
4.2. Uji Validitas.....	40
4.3. Uji Reliabilitas.....	44
4.4. Uji Normalitas Data.....	45
4.5. Analisis Deskriptif Penelitian.....	45
4.6. Uji Multikolinieritas	51
4.7. Uji Heterokedastisitas.....	52
4.8. Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.9. Uji Signifikan Simultan.....	54
4.10. Uji Signifikan Parsial	54
4.11. Uji Koefisien Determinasi.....	55
4.12. Uji Variabel Dominan	56
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	57
5.1. Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
5.2. Temuan Penelitian.....	59

5.3. Keterbatasan Penelitian	59
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
6.1. Kesimpulan.....	60
6.2. Saran	60
6.3. Implikasi Penelitian.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1. Skala <i>Likert</i>	25
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3.3. Uji Realibilitas.....	32
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Umur	37
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	38
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Biaya Belanja <i>Online</i> dalam Satu Bulan	39
Tabel 4.5. Data Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	40
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	41
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	44
Tabel 4.8. <i>Indeks Kepercayaan</i>	46
Tabel 4.9. <i>Indeks Website Quality</i>	48
Tabel 4.10. <i>Indeks Keputusan Pembelian</i>	50
Tabel 4.11. Hasil <i>Output</i> Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.12. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.13. Hasil Uji Anova atau Uji F.....	54
Tabel 4.14. Hasil Uji Parsial.....	55
Tabel 4.15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Jumlah Wisman yang Berkunjung ke DKI Jakarta	2
Gambar 1.2. Klasifikasi Jumlah Kamar Tidur dan Tempat Tidur di DKI Jakarta 2018	3
Gambar 1.3. Jumlah Konsumen Reservasi Hotel melalui Agensi Perjalanan <i>Online</i>	4
Gambar 1.4. <i>Review Online</i> Playstore Tiket.com	5
Gambar 1.5. Top Brand Index 2018 dan 2019	5
Gambar 1.6. Hasil Kuesioner <i>Pra-Survey</i> Mengenai Situs yang Lebih sering Digunakan	6
Gambar 2.1. Model Penelitian	23
Gambar 4.1. Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	45
Gambar 4.2. Hasil Uji Heterokedastisitas	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner <i>Pra Survey</i>66
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian67
Lampiran 3	Data Tabulasi Karakteristik 215 Responden.....73
Lampiran 4	Data Tabulasi 30 Responden.....74
Lampiran 5	Data Tabulasi 215 Responden.....78
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas 30 Responden85
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....86
Lampiran 8	Hasil Uji Normalitas Data.....96
Lampiran 9	Hasil Uji Multikolinearitas.....97
Lampiran 10	Hasil Uji Heterokedastisitas.....98
Lampiran 11	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda99
Lampiran 12	Hasil Uji Anova atau Uji F100
Lampiran 13	Hasil Uji Parsial101
Lampiran 14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)104