

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI E-COMMERCE SHOPEE PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA.

Deborah Octaviani

8135160215



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

***THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY AND TRUST
TOWARDS STUDENT'S PURCHASE DECISIONS OF E-COMMERCE
SHOPEE IN THE UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA.***

Deborah Octaviani

8135160215



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

*Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

ABSTRAK

DEBORAH OCTAVIANI, Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian di *E-Commerce* Shopee pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian di *e-commerce* Shopee pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.. Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta, selama 7 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juli 2020. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik Purposive Sampling sebanyak 130 orang. Persamaan regresi linier sederhana yang dihasilkan X_1 terhadap Y adalah $\hat{Y} = 46,284 + 0,584 X_1$ dan persamaan regresi linier sederhana yang dihasilkan X_2 terhadap Y adalah $\hat{Y} = 40,023 + 0,746 X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smimov dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,200, X_1 bernilai sebesar 0,200, X_2 bernilai sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X_1 dan Y atas X_2 menghasilkan nilai signifikansi pada Linearity, yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa memiliki pengaruh yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X_1 thitung = 6,803 dan $t_{tabel} = 1,97882$ dan Y atas X_2 thitung = 7,394 dan $t_{tabel} = 1,97882$. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas layanan elektronik (X_1) terhadap keputusan pembelian (Y) sebesar 0,515 dan nilai koefisien korelasi antara variabel kepercayaan (X_2) terhadap keputusan pembelian (Y) sebesar 0,547. Jadi, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan elektronik terhadap keputusan pembelian, serta pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan elektronik dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian. Koefisien determinasi Y atas X_1 diperoleh sebesar 0,266 yang menunjukkan bahwa 26,6% variabel keputusan pembelian ditentukan oleh kualitas layanan elektronik. Sementara itu, sisanya 73,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan koefisien determinasi Y atas X_2 diperoleh sebesar 0,299 yang menunjukkan bahwa 29,9% variabel keputusan pembelian ditentukan oleh kepercayaan. Sementara itu, sisanya 70,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Keputusan Pembelian, Kualitas Layanan Elektronik, Kepercayaan



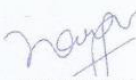



ABSTRACT

DEBORAH OCTAVIANI, *The Effect of Electronic Service Quality and Trust Towards Student's Purchase Decisions of E-Commerce Shopee in the Universitas Negeri Jakarta.*

The purpose of this study was to determine the effect of electronic service quality and trust towards student's purchase decisions of e-commerce shopee in the universitas negeri jakarta. This research was conducted at the Universitas Negeri Jakarta, for 7 months from January to July 2020. The research method that the researchers used was a survey method with a correlational approach, the population used were all students of the Universitas Negeri Jakarta. The sampling technique used was purposive sampling technique as many as 130 people. The simple linear regression equation produced by X_1 against Y is $\hat{Y} = 46,284 + 0,584 X_1$ and the simple linear regression equation produced by X_2 with Y is $\hat{Y} = 40,023 + 0,746 X_2$. Test requirements analysis is the normality test with the Kolmogorov-Smimov test with a significance level (α) = 5% or 0.05 and produces a significant level of Y value of 0,200, X_1 value of 0,200, X_2 value of 0,200. Because the significance level of the three variables > 0.05 , it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Linearity regression test of Y for X_1 and Y for X_2 produces significance value in Linearity, that is $0,000 < 0.05$, so it can be concluded that it has a linear relationship. Next, a t test was carried out and Y was obtained over X_1 $t_{count} = 6,803$ and $t_{table} = 1,97882$ Y over X_2 $t_{count} = 7,394$ and $t_{table} = 1,979439$. Correlation coefficient between the electronic service quality variable (X_1) to the purchase decision (Y) of 0,515 and the correlation coefficient between the trust variable (X_2) to the purchase decision (Y) of 0,547. So, there is a positive and significant influence between electronic service quality on purchasing decisions, as well as a positive and significant effect between trust on purchasing decisions. Thus, it can be concluded that there is a positive and significant influence between electronic service quality and trust on purchasing decisions. The coefficient of determination of Y over X_1 was obtained at 0.266, indicating that 26.6% of the purchase decision variable was determined by the electronic service quality. Meanwhile, the remaining 73.4% is influenced by other factors. And the coefficient of determination of Y over X_2 obtained by 0.299 which shows that 29.9% of the purchase decision variable is determined by trust. Meanwhile, the remaining 70.1% is influenced by other factors.

Keyword: *Purchase Decision, Electronic Service Quality, Trust*

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
PenanggungJawab Dekan Fakultas Ekonomi  Dr. Ari Saptono, SE, M. Pd NIP 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Corry Yohana, MM NIP. 195909181985032011 (Ketua)		19 Agustus 2020
2	Nadya Fadillah F, S. Pd, M. Pd NIP. 199302202019032002 (Sekretaris)		19 Agustus 2020
3	Dra. Dientje Griandini, M. Pd NIP. 195507221982102001 (Penguji Ahli)		27 Juli 2020
4	Drs. Nurdin Hidayat, MM, M. Si NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)		23 Juli 2020
5	Ryna Parlyna, MBA NIP. 197701112008122003 (Pembimbing 2)		27 Agustus 2020
Nama : Deborah Octaviani No. Registrasi : 8135160221 Program Studi : Pendidikan Bismis Tanggal Lulus : 24 Juli 2020			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2020

Yang membuat pernyataan


Deborah Octaviani
NIM. 8135160215

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Debarah Octaviani
NIM : 8135160215
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : debara.octvn@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian di E-commerce Shopee pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

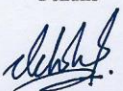
Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis


(Debarah Octaviani)
nama dan tanda tangan

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

FILIPPI 4:6

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

Segala Puji Syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk Bapak B. Tambunan, Ibu Bertha Hutapea, Kak Mona, Abang Alex, Ka Carla dan Ponakan tercinta Ebenezer yang selalu mendukung dalam kasih dan selalu mendoakan dalam penyusunan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini untuk Bapak Nurdin Hidayat dan Mam Ryna Parlyna yang sangat berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian di *E-Commerce* Shopee pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, MBA sebagai dosen pembimbing II sekaligus Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Rahmi, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua tercinta saya, yaitu Bapak Borotan Tambunan dan Ibu Berta Hutapea, serta kakak dan abang saya Theresia Mona Luri, Matogu Alexander, dan Monica Saurmauli Carla yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
7. Sahabat terkasih nadya, antika, wirda, alda, dinda, zafar, yandhi, luthfi,

farrel, ade yang selalu memberikan dukungan serta semangat kepada saya dengan tulus.

8. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 dan juga teman-teman sebimbingan yang saling membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juli 2020

Deborah Octaviani