



**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, KEMUDAHAN
DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI TOKO ONLINE LAZADA
(Studi Kasus Pada Konsumen Di Kelurahan Cikeas Udik)**

SKRIPSI

RAMA MAULANA 1510111070

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2019**



**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, KEMUDAHAN DAN
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
TOKO ONLINE LAZADA**

(Studi Kasus Pada Konsumen Di Kelurahan Cikeas Udik)

SKRIPSI

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

RAMA MAULANA 1510111070

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rama Maulana

NIM : 1510111070

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 03 Juli 2019



Rama Maulana

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRISPI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rama Maulana
NIM. : 1510111070
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Online Lazada (Studi Kasus Pada Konsumen Di Kelurahan Cikeas Udik)

Beserta perangkat yang ada (jika diperbolehkan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi 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 : 03 Juli 2019



Rama Maulana

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, KEMUDAHAN
DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI TOKO ONLINE LAZADA
(Studi Kasus Pada Konsumen Di Kelurahan Cikeas Udik)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RAMA MAULANA 1510111070

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada tanggal : 03 Juli 2019

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Lina Arvani, SE., M.M

Ketua Penguji



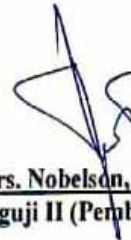
Rosali, SE., M.M

Penguji I



Dr. Jubaedah, S.E., M.M

Ketua Jurusan Manajemen



Drs. Nobelson, MM
Penguji II (Pembimbing)



Wahyudi, S.E., M.M
**Ketua Program Studi Manajemen
Program Sarjana**

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 03 Juli 2019

***EFFECT OF CONSUMER TRUST, CONVENIENCE AND QUALITY OF
INFORMATION ON PURCHASING DECISIONS AT THE ONLINE
LAZADA STORE***

(Case Studies On Consumers In The Cikeas Udik Sub-District)

By Rama Maulana

Abstract

This research is a quantitative study that aims to determine the effect of consumer trust, convenience and quality of information on purchasing decisions at the online Lazada Store. A Population in this research is citizen Cikeas Udik Bogor. The sample size was taken as many as 75 respondents. The technique of determining the sample used is by purposive sampling method. The analysis technique used is Partial Least Square (PLS) with a significant level of 5%. The results of the analysis obtained from this study are that the variables of consumer trust and information quality have a significant effect on purchasing decisions, While convenience variables have no significant effect on purchasing decisions.

Keywords : Consumer trust, Convenience, quality of information, purchasing decisions

PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, KEMUDAHAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO ONLINE LAZADA

(Studi Kasus Pada Konsumen Di Kelurahan Cikeas Udik)

Oleh Rama Maulana

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan konsumen, kemudahan dan kualitas informasi terhadap keputusan pembelian di toko online Lazada. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah Warga di Kelurahan Cikeas Udik Bogor. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 75 responden. Teknik penentuan sampel yang digunakan yaitu dengan metode *puspositive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS) dan dengan signifikansi 5%. Hasil analisis yang diperoleh dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa variabel kepercayaan konsumen dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan pada variabel kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kepercayaan konsumen, kemudahan, kualitas informasi, keputusan pembelian



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskorn@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2018/2019

Hari ini Rabu , tanggal 03 Juli 2019, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : RAMA MAULANA

No.Pokok Mahasiswa : 1510111070

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kemudahan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Online Lazada (Studi Kasus pada Konsumen Di Kelurahan Cikeas Udik)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Lina Ariyani, SE, MM	Ketua	1.
2	Rosali, SE, MM	Anggota I	2.
3	Drs. Nobelson, MM	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T atas segala rahmat karunia-Nya sehingga sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Februari 2019 sampai dengan Juni 2019 dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Online Lazada”. Maka penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Drs. Munasiron Miftah, MM. Selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, dan Bapak Wahyudi, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Kemudian penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Drs. Nobelson M.M dan Ibu Drs. Bernadin Dwi M.M selaku dosen pembimbing.

Di samping itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Sukandi dan Ibu Dewi Sriyanah selaku kedua orangtua, Nur Bagus Muslim selaku kakak kandung, serta seluruh keluarga yang memberikan do’a terbaik dan dukungan penuh dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis juga ucapkan terimakasih kepada Indah Dwi Astuti yang selalu sabar mendengarkan segala keluh kesah, memberikan semangat serta do’a yang terbaik kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada teman seperjuangan Adi Febryan, Wildan Firdaus, Nola Suryanis, Ahmad Ghafar, Balia Fahreza, senior-senior manajemen yang menjadi squad kostan, Bahari squad, Geboy squad, Warung Budhe, LPG, Hmj S1 Manajemen yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini baik dalam do’a maupun dorongan semangat serta seluruh teman-teman perskripsian dan S1 Manajemen 2015 yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat penulis.

Kritik dan saran peneliti harapkan dan semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 24 Juni 2019

Rama Maulana

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN SAMPUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pemasaran Elektronik (<i>E-marketing</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Definisi Pemasaran Elektronik (<i>E-marketing</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Keunggulan Pemasaran Elektronik (<i>E-marketing</i>) ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Perdagangan Elektronik (<i>E-commerce</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1 Definisi Perdagangan Elektronik (<i>E-commerce</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2 Jenis Perdagangan Elektronik (<i>E-Commerce</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.1 Definisi Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.1 Definisi Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.2 Faktor-Faktor Utama Mempengaruhi Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.1.5.3 Tahap-Tahap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.4 Rangkaian Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.1 Definisi Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.2 Dimensi Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Kemudahan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.7.1 Definisi Kemudahan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.7.2 Sistem dalam E-commerce.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.8 Kualitas Informasi	Error! Bookmark not defined.
2.1.8.1 Definisi Kualitas Informasi	Error! Bookmark not defined.

2.1.8.2	Ciri-ciri Informasi	Error! Bookmark not defined.
2.2	Model Penelitian Empirik	Error! Bookmark not defined.
2.3	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Pengukuran Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Analisis Data Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.4.2.1	Uji Validitas dan Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	<i>Partial Least Square</i> (PLS).....	Error! Bookmark not defined.
3.4.3.1	Cara Kerja <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	Error! Bookmark not defined.
3.4.3.2	Langkah – Langkah <i>Partial Least Square</i> (PLS)	Error! Bookmark not defined.
3.4.4	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.4.1	Uji Signifikan Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
3.4.4.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
3.5	Kerangka Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Profil Lazada Indonesia.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Visi dan Misi Lazada Indonesia	Error! Bookmark not defined.
4.2	Deskripsi Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Deskripsi Data Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Analisis Data Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.1	Uji Validitas Konvergen.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.2	Uji Validitas Diskriminan	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.3	Uji Reliabilitas <i>Partial Least Square</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3.1	<i>R-Square</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3.3.2	<i>Q-Square</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3.3.3	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

4.3.3.4	Uji t-Statistik	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1	Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.3	Saran.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Persaingan Toko Online di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.	Pengukuran Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.	Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.	Kisi - Kisi Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.	Peringkat Jawaban Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7.	Karakteristik Responden Menurut Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8.	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9.	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10.	Interpretasi Nilai Persentase Responden	44
Tabel 11.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kemudahan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Informasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 15.	<i>Outer Loading Factor</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 16.	<i>Fornell-Lacker Criterium</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 17.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 18.	<i>Composite Reliability</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 19.	<i>Cronbach's Alpha</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 20.	Nilai <i>R Square</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 21.	Hasil Nilai Koefisien Analisis Jalur.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 22.	Hasil Uji t-Statistik.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proyeksi Pembelian dan Penetrasi Pembeli Digital Indonesia tahun 2016 – 2022.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. Langkah-langkah Analisis PLS.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. Kerangka Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. Nilai Loading Faktor <i>Outer Model</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 6. Gambar <i>Outer Model</i> Setelah Re-estimasi.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 7. <i>Inner Model</i>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Penelitian Terdahulu
Lampiran 2	Tabel Matriks Penelitian Terdahulu
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Data Kuesioner 75 Responden
Lampiran 5	Hasil Deskripsi Data Responden
Lampiran 6	Hasil Deskripsi Data Penelitian
Lampiran 7	Hasil Output Smart-PLS 3.2.8
Lampiran 8	R Tabel dan T Tabel
Lampiran 9	Surat Riset
Lampiran 10	Hasil Cek Turnitin