



**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KENYAMANAN  
TERHADAP MINAT BELI PADA OLX DI PAMULANG,  
TANGERANG SELATAN**

**SKRIPSI**

**BIMO ERKI BASUKI**

**1310111042**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2018**



**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KENYAMANAN  
TERHADAP MINAT BELI PADA OLX DI PAMULANG,  
TANGERANG SELATAN**

**SKRIPSI**

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

**BIMO ERKI BASUKI**

**1310111042**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
2018**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Bimo Erki Basuki

NIM. : 1310111042

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

Jakarta, 16 Januari 2018

Yang menyatakan,



Bimo Erki Basuki

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

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

Nama : Bimo Erki Basuki  
NIM. : 1310111042  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen SI  
Jenis Karya : Skripsi

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

### **Pengaruh Kepercayaan dan Kenyamanan Terhadap Minat Beli Pada OLX di Pamulang, Tangerang Selatan**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). 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 : 16 Januari 2018

Yang Menyatakan,



Bimo Erki Basuki

## PENGESAHAN

### PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KENYAMANAN TERHADAP MINAT BELI PADA OLX DI PAMULANG, TANGERANG SELATAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**BIMO ERKI BASUKI**  
1310111042

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal : 16 Januari 2018  
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dra. Bernadin Dwi, M.M.  
Ketua Penguji



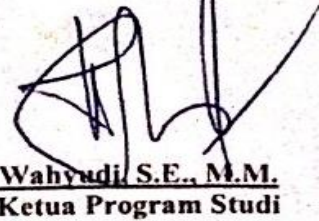
Maria Bernadette Nani Ariani, S.E., M.M.  
Pembantu I (Pembimbing)



Dr. Faisal Marzuki, M.Pd.  
Pengujian II (Pembimbing)



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP.  
Dekan



Wahyudi, S.E., M.M.  
Ketua Program Studi

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal Ujian : 16 Januari 2018





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 : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GASAL TA. 2017/2018

Hari ini Selasa, tanggal 16 Januari 2018, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : **BIMO ERKI BASUKI**

No.Pokok Mahasiswa : **1310111042**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**Pengaruh Kepercayaan, Kenyamanan Terhadap Minat Beli Pada OLX Di Pamulang Tangerang Selatan**  
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* \*)

#### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Bernadin Dwi, MM	Ketua	1. ....
2	Maria Bernadette Nani Ariani, SE, MM	Anggota I	2. ....
3	Dr. Faisal Marzuki, M.Pd	Anggota II **)	3. ....

Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing



# **Pengaruh Kepercayaan dan Kenyamanan Terhadap Minat Beli Pada OLX di Pamulang, Tangerang Selatan**

**Oleh**

**Bimo Erki Basuki**

## **Abstrak**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kenyamanan terhadap minat beli. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Pamulang. Ukuran sampel diambil sebanyak 45 orang responden, dengan metode *non probability sampling* khususnya *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan *software SmartPLS3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli dengan nilai sebesar 0.436. (2) kenyamanan memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap minat beli dengan nilai sebesar 0.356.

**Kata Kunci:** Kepercayaan, Kenyamanan, dan Minat Beli.

# ***The Influence Of Trust and Convenience to Purchase Intention on OLX in Pamulang, Tangerang Selatan***

**By**

**Bimo Erki Basuki**

## ***Abstract***

*This research is a quantitative research that aims to determine the influence of trust and convenience on Purchase Intention. The Population in this study is the community of Kelurahan Pamulang. The sample size was taken by 45 respondents, with non probability sampling method, and the technique is purposive sampling. Data collection was done through questionnaire distribution. Analytical technique used is the method of analysis PLS (Partial Least Square) with SmartPLS3.0 software. The results of this study showed that (1) trust have positive and significant effect on buying interest with coefficient value of 0.436. (2) convenience have positive but no significant influence on buying interest with coefficient value of 0.356 lanes.*

*Keywords: Trust, Convenience, Purchase Intention.*



## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas segala karunia, rahmat serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini berhasil dijalankan. Judul yang dipilih dalam skripsi ini adalah “Pengaruh Kepercayaan dan Kenyamanan terhadap Minat beli OLX di Pamulang, Tangerang Selatan”. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Ibu MB.Nani Ariani, SE.,MM. sebagai dosen pembimbing I serta Bapak Dr. Faisal Marzuki selaku dosen pembimbing II , Bapak Wahyudi, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Bapak Drs. Haryanto Ridwan, M.M selaku dosen pembimbing akademik, serta dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak memberikan kesempatan, arahan dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Alm. Nicholas Gatot Basuki dan Ibu Erna Suminar selaku kedua orang tua tercinta, Galih Erki Basuki selaku kakak tercinta dan Inggit Ramadhani Putri Basuki selaku adik tercinta, Keluarga besar Titing, M.M, Agni Rizkita Amanda, S.E., yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis juga sampaikan kepada sahabat-sahabat yang sangat berjasa dalam penelitian ini yaitu Khusnul K.P, Nurul P, Ayu M.N, Yusnia, Irvan Adi S, Yuke Aldika, Dede Riyanto, Ngurah Putra, Surya Wijaya, Wayan Kris, Yussi, Safira, Masyitoh, Imalia, Aruni, Irene Dwita, Keluarga Local A, Keluarga SMOKAR 2013, teman seangkatan manajemen 2013 serta teman-teman seperjuangan skripsi yaitu Arie, Hendras, Biaz, Ardi dan teman-teman lain yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 16 Januari 2018

Bimo Erki Basuki

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>vii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTARGAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1      Latar Belakang .....	1
I.2      Perumusan Masalah.....	5
I.3      Tujuan Penelitian .....	5
I.4      Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II     LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
II.1     Penelitian Sebelumnya .....	7
II.2     Landasan Teori.....	10
II.2.1   Pemasaran Jasa.....	10
II.2.1.1   Pengertian Pemasaran Jasa .....	10
II.2.1.2   Klasifikasi Jasa.....	10
II.2.1.3   Karakteristik Jasa.....	11
II.2.2     Minat Beli .....	12
II.2.2.1   Indikator Minat Beli .....	14
II.2.3     Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) .....	15
II.2.3.1   Membangun Kepercayaan Konsumen .....	16
II.2.3.2   Mendapatkan dan Mempertahankan Kepercayaan.....	16
II.2.3.3   Dimensi Kepercayaan .....	17
II.2.4     Kenyamanan Konsumen ( <i>Convenience Customer</i> ).....	18
II.2.4.1   Indikator Kenyamanan Konsumen ( <i>Convenience Customer</i> ).....	19
II.3     Kerangka Pemikiran .....	20
II.4     Pengembangan Hipotesis.....	21
II.4.1     Kepercayaan Berbelanja Terhadap Minat Beli Konsumen .....	21
II.4.2     Kenyamanan Terhadap Minat Beli Konsumen.....	21
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
III.1    Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	22
III.1.1   Definisi Operasional.....	22
III.2    Populasi dan Sampel .....	23
III.2.1   Populasi.....	23
III.2.2   Sampel.....	24

III.3	Teknik Pengumpulan Data .....	24
III.3.1	Jenis Data.....	24
III.3.2	Sumber Data .....	25
III.3.3	Pengumpulan Data.....	25
III.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	26
III.4.1	Teknik Analisis Data .....	26
III.4.1.1	<i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	26
III.4.1.2	Cara Kerja <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	27
III.4.2	Uji Hipotesis.....	28
III.4.2.1	Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	28
III.5	Kerangka Model Penelitian .....	28
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	30
IV.1.1	Sejarah OLX.....	30
IV.1.2	Deskripsi Data Responden.....	30
IV.1.3	Deskripsi Data Penelitian .....	32
IV.1.4	Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	33
IV.1.4.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	33
IV.1.4.2	Uji Validitas Konvergen .....	35
IV.1.4.3	Uji Validitas Diskriminan.....	35
IV.1.4.4	Uji Reliabilitas .....	36
IV.1.4.5	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	37
IV.1.4.6	R-Square .....	37
IV.1.4.7	Q-Square .....	38
IV.1.4.8	Uji t-statistik .....	38
IV.2	Pembahasan .....	39
IV.2.1	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Beli .....	39
IV.2.2	Pengaruh Kenyamanan Terhadap Minat Beli .....	40
IV.3	Keterbatasan Penelitian.....	40
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>41</b>
V.1	Simpulan .....	41
V.2	Saran .....	41
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>
	<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Peringkat <i>E-Commerce</i> Tahun 2015-2016 Di Indonesia .....	3
Tabel 2. Minat Konsumen ( <i>Intention</i> ) Tahun 2015-2016 .....	3
Tabel 3. Matriks Penelitian Terkait Minat Beli .....	9
Tabel 4. Variabel Operasional.....	23
Tabel 5. Skala <i>Likert</i> .....	25
Tabel 6. Kisi-Kisi Instrumen.....	26
Tabel 7. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 8. Data Responden Berdasarkan Umur .....	31
Tabel 9. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
Tabel 10. Deskripsi Data Penelitian Skala Likert .....	32
Tabel 11. Butir Kuesioner 1-6.....	32
Tabel 12. Butir Kuesioner 7-12.....	32
Tabel 13. Butir Kuesioner 13-18.....	32
Tabel 14. Hasil <i>Outer Model</i> .....	34
Tabel 15. <i>Outer Loading Factor</i> .....	35
Tabel 16. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	35
Tabel 17. Composite Reliability <i>Hasil Output PLS</i> .....	36
Tabel 18. Cronbach's Alpha <i>Hasil Output</i> .....	36
Tabel 19. Nilai <i>R Square</i> .....	37
Tabel 20. Hasil Uji t-Statistik.....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 . Serangkaian <i>Output</i> Variabel Menurut Howard Dan Sheth.....	12
Gambar 2 . Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3 . Langkah-Langkah Analisis PLS.....	27
Gambar 4 . Kerangka Model Penelitian.....	29
Gambar 5 . Nilai Loading Faktor Menggunakan Diagram Jalur PLS .....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisioner Penelitian
Lampiran 2	Data kuisioner 45 responden
Lampiran 3	Hasil Deskripsi Data Responden
Lampiran 4	Hasil Persepsi Responden Terhadap Variabel Penelitian
Lampiran 5	Hasil Output <i>Outer Model</i> PLS
Lampiran 6	Hasil <i>Inner Model</i> PLS
Lampiran 7	Hasil Output <i>Model</i> PLS
Lampiran 8	R Tabel dan Tabel
Lampiran 9	Surat Riset