

**PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA, KEMUDAHAN DAN  
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI  
TOKO ONLINE RE-STORE**

(Studi pada konsumen Re-Store Sidoarjo)

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*dalam Memperoleh Gelar Sarjana*

*Manajemen*



**Disusun Oleh :**

**REYHAN SAPUTRA**

**Nomor Pokok : K.2015.1.33125**

**Jurusan : MANAJEMEN**

**Program Studi : MARKETING**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇWARA**

**MALANG**

**2020**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA, KEMUDAHAN DAN  
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI  
TOKO ONLINE RE-STORE  
(Studi pada konsumen Re-Store Sidoarjo)**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan  
dalam Memperoleh Gela  
Sarjana Manajemen*



Oleh :

**REYHAN SAPUTRA**

K.2015.1.33125

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEWARA

PROGRAM STUDI MAMEJEMEN

MALANG

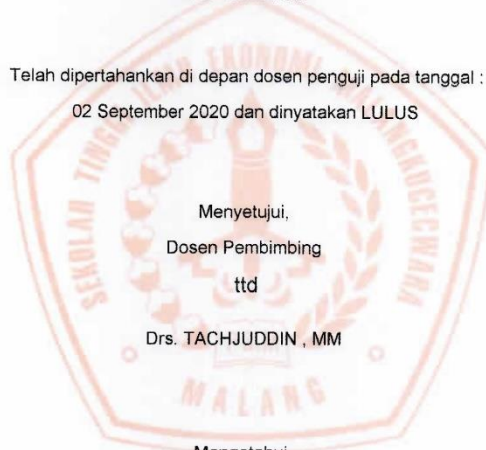
2020

## SKRIPSI

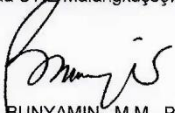
PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO ONLINE RE-STORE

Oleh :  
REYHAN SAPUTRA  
K.2015.1.33125

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :  
02 September 2020 dan dinyatakan LULUS



Mengetahui,  
Ketua STIE Malangkuçewara

  
Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.  
NIK 202.710.182

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 19 Agustus 2020



Mahasiswa

td

Rayhan Saputra

NPK: K.2015.1.33125

## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Owner Re-Store Sidoarjo,  
menerangkan bahwa :

Nama : REYHAN SAPUTRA  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 07 Oktober 1993  
NPK : K.2015.1.33125  
Jurusan : Management

Yang bersangkutan telah mengadakan penelitian di Toko Kami Re-Store  
Sidoarjo guna penulisan skripsi dengan judul : "PENGARUH KEPERCAYAAN,  
HARGA, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO ONLINE RE-STORE"  
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidoarjo, 15 Agustus 2020  
PEMILIK

**RE-STORE** 

Misbahul Wahyu Ari Purnomo

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Peneliti secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti banyak menerima bimbingan, petunjuk dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat moral maupun material. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. ALLAH SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua tercinta yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Drs Tachjuddin, MM, selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dorongan, dan semangat kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Kepada pihak RE-STORE yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data.
5. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan banyak masukan serta dukungan kepada peneliti.
6. Keluarga Besar UKM Kesenian yang telah mendukung dan memberikan semangat hingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar.
7. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan.  
Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti umumnya kepada para pembaca.

Malang, 16 September

2020

Penulis,

Reyhan Saputra

## ABSTRAK

Penggunaan internet di Indonesia bukanlah hal baru lagi, semakin berkembangnya teknologi dan informasi menjadikan biaya untuk mengakses internet dapat terjangkau kalangan masyarakat. Pesatnya pertumbuhan internet inilah yang menciptakan budaya internet. Internet telah memberikan kontribusi yang besar bagi industri, pemerintahan, pendidikan, dan masyarakat dunia sehingga mampu mengubah cara pandang dan gaya hidup yang serba online karena internet memudahkan berbagai kegiatan seperti kegiatan mencari informasi dan bertransaksi menjadi tidak mengenal waktu, batasan negara, dan usia. **Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel Kepercayaan, Harga, Kemudahan, dan Kualitas Informasi terhadap keputusan pembelian secara online.** Obyek penelitian ini adalah Toko Re-Store Sidoarjo. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat Sidoarjo terutama anak-anak muda yang merupakan member dan non member dari Toko Re-Store Sidoarjo.

Dalam penelitian ini menggunakan metode quotted sampling sebesar 100 responden Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa Kepercayaan, Kemudahan, Harga, dan Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian secara online (Survei Pada Toko Re-Store). variabel Kepercayaan (X1), sebesar 2,380 dengan tingkat signifikan (p) 0,019 Harga (X2) sebesar 4,766 dengan tingkat signifikan (p) 0,000, Kemudahan (X3) sebesar 2,052 dengan tingkat signifikan (p) 0,043. Kualitas Informasi (X4) sebesar 3,683 dengan tingkat signifikan (p) 0,000 lebih besar dari t tabel sebesar 1,661. Dari hasil tersebut dapat diketahui variabel yang paling besar mempengaruhi keputusan pembelian adalah harga.

**Kata kunci: Kepercayaan, Harga, Kemudahan, Kualitas informasi, Keputusan Pembelian**



## ABSTRACT

The use of the internet in Indonesia is not new anymore, the development of technology and information makes the cost of accessing the internet affordable for the public. The rapid growth of the internet is what creates internet culture. The internet has contributed greatly to industry, government, education, and the world community so that it has been able to change the perspective and lifestyle that is completely online because the internet makes it easy for various activities such as information seeking activities and transactions to recognize time, national boundaries, and age. This study aims to examine the influence of the variables of Trust, Price, Convenience, and Quality of Information on online purchasing decisions. The object of this research is Toko Re-Store Sidoarjo. The population of this research is all Sidoarjo people, especially young people who are members and non-members of the Sidoarjo Re-Store Store. In this study using a quotted sampling method of 100 respondents. Data analysis used multiple linear regression. The results of multiple linear regression analysis indicate that Trust, Convenience, Price, and Quality of Information have a positive and significant effect on online purchasing decisions (Survey at Re-Store Stores). Trust variable (X1), amounting to 2.380 with a significant level (p) 0.019 Price (X2) of 4.766 with a significant level (p) 0.000, Ease (X3) of 2.052 with a significant level (p) 0.043

Information Quality (X4) is 3.683 with a significant level (p) 0.000, greater than t table of 1.661. From these results, it can be seen that the variable that most influences purchasing decisions is price.

**Keywords: Trust, Price, Convenience, Quality of information, Purchasing Decision**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran ALLAH SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul : **PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO ONLINE**

RE-STORE (Studi pada konsumen Re-Store). Di dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi : pengaruh kepercayaan, harga kemudahan dan kualitas informasi terhadap keputusan pembelian di toko online re-store. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 16 September 2020

Penulis,

Reyhan Saputra

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
RIWAYAT HIDUP.....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran.....	9
2.1.2 Pemasaran Online.....	10
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Pembelian Online.....	12
1. Kepercayaan.....	12
2. Harga (Price) .....	14
3. Kemudahan (ease of use) .....	17
4. Kualitas Informasi (Information quality).....	18
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	19
2.1.5 Proses Keputusan Pembelian .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Model Konseptual Penelitian .....	28

	2.4 Pengembangan Hipotesis .....	28
<b>BAB III</b>	<b>: METODE PENELITIAN</b>	
	3.1 Jenis Penelitian .....	22
	3.2 Populasi dan sampel.....	22
	3.3 Variable, Operasionalisasi, dan Pengukuran.....	24
	3.4 Metode Pengambilan Data .....	26
	3.5 Metode Analisis .....	29
<b>BAB IV</b>	<b>: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	4.1 Penyajian Data .....	34
	a. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	34
	b. Diskripsi Responden .....	38
	c. Diskripsi Variable Penelitian .....	40
	1. Kepercayaan (X1) .....	40
	2. Harga (X2) .....	41
	3. Kemudahan (X3).....	42
	4. Kualitas Informasi (X4) .....	42
	5. Keputusan Pembelian (Y) .....	43
	A. Uji Instrumen Penelitian.....	44
	1. Uji Validitas .....	44
	2. Uji Reabilitas.....	46
	4.2 Analisis Data dan Interpretasi .....	48
	4.2.1 Pengujian asumsi klasik.....	48
	1. Multikolinieritas.....	48
	2. GejalaAutokorelasi.....	49
	3. GejalaHeterokedastisitas.....	50
	4. Normalitas Normalitas .....	51

	4.2.2 Analisis Korelasi Berganda.....	52
	4.2.3 Analisis Regresi .....	53
	4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	55
	4.2.4 Interpretasi Hasil Penelitian .....	58
BAB	V : PENUTUP	
	5.1 Kesimpulan.....	67
	5.2 Keterbatasan Penelitian .....	68
	5.3 Saran.....	68
	DAFTAR PUSTAKA .....	71
	KUISIONER .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Diskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
4.2 Diskripsi Responden berdasarkan Usia Responden.....	57
4.3 Diskripsi responden berdasarkan mengenal Re-Store.....	58
4.4 Analisis deskriptif variable Kepercayaan(X1) .....	79
4.5 Analisis deskriptif variabel Harga (X2) .....	80
4.6 Analisis deskriptif variabel Kemudahan (X3).....	82
4.7 Analisis deskriptif variabel Kualitas Informasi (X4) .....	83
4.8 Analisis deskriptif variabel Keputusan Pembelian (Y).....	84
4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	87
4.10 Uji Reabilitas .....	88
4.11 Nilai Tolerance dan VIF .....	68
4.12 Hasil Perhitungan Korelasi Berganda(R), Koefisien Determinasi Berganda (Adj.R <sup>2</sup> ).....	69
4.13 Hasil Pengujian Koefisien regresi antara variable bebas dan variable terikat.....	70
4.14 Hasil Perhitungan Anova .....	71
4.15 Hasil Pengujian Uji t .....	72
4.16 Hasil Pengujian Koefisien Regresi (B) .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Proses Pengambilan Keputusan Membelian .....	22
2.2 Model Konseptual .....	27
3.1 Klasifikasi Nilai <i>Durbin-Watson (D-W)</i> .....	40
4.2 Grafik Pedeteksian Heterokedastisitas .....	97
4.3 Grafik Pedeteksian Normalitas .....	98

## DAFTAR LAMPIRAN

Klasifikasi Nilai <i>Durbin-Watson (D-W)</i> .....	67
Grafik Pedeteksian Heterokedastisitas .....	97
Grafik Pedeteksian Normalitas .....	98
Surat Keterangan Riset .....	99



