

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR RISIKO, KEBIJAKAN PENGEMBALIAN,
INFRASTRUKTUR PELAYANAN, NORMA SUBYEKTIF, DAN ADOPSI
INOVASI LEBIH AWAL TERHADAP PERILAKU KONSUMEN
PADA BELANJA ONLINE PELANGGAN TOKOPEDIA.COM**

***ANALYSIS OF INFLUENCE OF RISK FACTORS, REFUND POLICY, SERVICE
INFRASTRUCTURE, SUBJECTIVE NORMA, AND ADOPTION MORE INNOVATION TO
CONSUMER BEHAVIOR ONLINE SHOPPING TOKOPEDIA. COM CUSTOMER***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
Ferrynandya Dimas Rifaldan
20130410399

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ferrynandya Dimas Rifaldan

Nomor Mahasiswa : 20130410399

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH FAKTOR RESIKO, KEBIJAKAN PENGEMBALIAN, INFRASTRUKTUR PELAYANAN, NORMA SUBYEKTIF, DAN ADOPSI INOVASI LEBIH AWAL TERHADAP PERILAKU KONSUMEN PADA BELANJA ONLINE PELANGGAN TOKOPEDIA.COM”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 28 Mei 2018



Ferrynandya Dimas Rifaldan

MOTTO

Tidak ada kesuksesan tanpa ilmu dan bersungguh-sungguh, karena bersungguh-sungguh tanpa ilmu hanya akan membuatmu jatuh dan mengeluh.

-Dimas rifaldan-

Bermimpilah setinggi langit, jika kamu terjatuh maka akan jatuh diantara bintang-bintang.

(ir.soekarno)

Dan tidak ada masalah yang sia-sia sekalipun itu buruk, Jadikan pelajaran sebagai perjalanan langkah barumu untuk lebih maju dalam meraih masadepan yang berkelas nantinya

-Dimas rifaldan-

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah dengan rahmat Allah SWT yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

Skripsi ini saya persembahkan untuk

- 1. Bapak dan Ibu tercinta. Sebagai hasil dari doa, jeri payah, semangat dan dukungan kalian yang tulus selama ini tiada henti-hentinya. Semoga Allah SWT senantiasa memberi kesehatan dan kebahagiaan.*
- 2. Buat my brother Fradana hannung kusuma terimakasih atas dukungannya selama ini yang tiada henti memotivasi untuk masadepan yang lebih asik dan terimakasih untuk uang jajannya hehe.. semoga terus diberi kesehatan, keselamatan, kelancaran dalam berkarir.*
- 3. Terimakasih buat sahabat yang selalu ada Iqbal, Wicak kelik, Ryzalmanun, Dj Ragata, Nova jaya , SIKAH Geng dan ANKER familia yang telah menjadi keluarga selama di jogja serta mensupport dan khususnya teman-teman ekspedisi nirwana Banyuwangi atas warna warninya.*
- 4. Terimakasih Satna Aditya telah memberikan doa, motivasi, support, kesabaran dan semangat dalam membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga selalu diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menggapai cita-cita.*
- 5. Untuk Almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	

A. Landasan Teori	8
1. Theory of Planned Behavior (TPB)	8
2. Keputusan Pembelian	10
3. Resiko dalam Pembelian Online	13
4. Kebijakan Pengembalian	19
5. Infrastruktur Pelayanan	19
6. Adopsi Inovasi Lebih Awal	20
7. Norma Subjektif	21
B. Hasil Penelitian Terdahulu	21
C. Penurunan Hipotesis	24
D. Model Penelitian	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sumber Data	31
B. Populasi dan Sampel	31
C. Definisi Operasional Variabel	33
D. Metode Pengumpulan Data	35
E. Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian	35
F. Teknik Analisis Data	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian	40
B. Hasil Pengumpulan Data	44
C. Uji Kualitas Instrumen	45
D. Profil Responden	49
E. Uji Hipotesis dan Analisis Data	50

F. Pembahasan	56
---------------------	----

BAB IV KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	61
---------------------	----

B. Keterbatasan Penelitian	62
----------------------------------	----

C. Saran	62
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	22
---	----

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
---	----

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Perilaku Belanja Online	45
--	----

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Resiko Transaksi	46
---	----

Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Instrumen Resiko Produk	46
--	----

Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Instrumen Resiko Kenyamanan	46
--	----

Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Instrumen Resiko Kegagalan Pengiriman	47
--	----

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Instrumen Kebijakan Pengembalian	47
---	----

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Instrumen Infrastruktur Pelayanan	47
--	----

Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Instrumen Norma Subyektif	48
--	----

Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Instrumen Adopsi Inovasi Lebih Awal	48
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.11. Deskripsi Responden	50
Tabel 4.12. Hasil Perhitungan Koefisien Regresi	51
Tabel 4.13. Hasil Uji F	52
Tabel 4.14. Hasil Uji t	53
Tabel 4.15. Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Theory of Planned Behavior	10
Gambar 2.2. Model Proses Keputusan Pembelian	11
Gambar 2.3. Model Penelitian	30

