

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

***THE INFLUENCE OF TRUST, EASE OF USE AND QUALITY OF
INFORMATION ON PURCHASING DECISION AT LAZADA***

SKRIPSI

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



DISUSUN OLEH:

Irawan Prabowo

20150410017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Irawan Prabowo

Nomor Mahasiswa : 20150410017

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI LAZADA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip 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 penulis bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 14 Maret 2019



Irawan Prabowo

MOTTO

“Man Jadda Wa Jada (Siapa bersungguh-sungguh akan berhasil)”

“Man Shobaro Zafiro (Siapa yang bersabar akan beruntung)”

“Man Saaro ‘Alaa Darbi Washola (Siapa yang berjalan dijalurNya akan sampai)”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah terima kasih kepada Allah SWT yang telah menuntun dan memberikan pertolongan dari segala rintangan yang dihadapi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan skripsi ini, serta terima kasih atas segala masukan dan dorongan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Yulianto's squad yaitu ayahanda Yulianto, ibunda Sedyawati dan adik penulis Firdha Ikhsania Fadilla yang telah memberikan motivasi dan doa sehingga semua ini dapat tercapai.
2. Afifa Khairunnisa sebagai orang yang terus memberikan semangat, dorongan, motivasi, doa serta menghibur disaat sedang jenuh sehingga pengerjaan skripsi terasa lebih ringan.
3. MSK Squad atau Markas Samping Kuburan yang telah memberikan tempat untuk berkumpul dengan teman-teman seperjuangan sehingga dapat saling bertukar pikiran dan berbagi pengalaman.
4. Penghuni Tetap yaitu grup yang terdiri dari Adnan, Ulva, Nikmah, Ifah yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karuniaNya dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi terhadap Keputusan Pembelian di Lazada”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini dibuat sebagai bahan informasi Lazada maupun perusahaan yang berbasis *e-commerce* untuk dapat mengevaluasi kebijakan maupun strategi yang ingin digunakan, dan memberikan ide untuk pengembangan peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si., Ph.D selaku Ketua Bidang Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.

4. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas ilmu yang diberikan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 4 Maret 2019

Irawan Prabowo

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Teori TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>).....	9
2. Kepercayaan.....	10
3. Kemudahan	11
4. Kualitas Informasi.....	11
5. Keputusan Pembelian	12
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
C. Hubungan Antar Variabel dan Penurunan Hipotesis	20
1. Hubungan antar Variabel Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi dengan Keputusan Pembelian.....	20

2.	Hubungan antar Variabel Kepercayaan dengan Keputusan Pembelian.....	21
3.	Hubungan antar Variabel Kemudahan dengan Keputusan Pembelian.....	22
4.	Hubungan antar Variabel Kualitas Informasi dengan Keputusan Pembelian.....	23
D.	Model Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
A.	Objek dan Subjek Penelitian	26
B.	Jenis Data	26
C.	Teknik Pengambilan Sampel	27
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	27
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
1.	Variabel Independen	28
2.	Variabel Dependen	29
F.	Metode Analisis	30
G.	Uji Kualitas Instrumen.....	31
1.	Uji Validitas	31
2.	Uji Reliabilitas	32
H.	Analisis Data.....	32
1.	Analisis Regresi Linear Berganda	32
2.	Uji Simultan (Uji F).....	33
3.	Uji Parsial (Uji t).....	33
4.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		35
A.	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	35
B.	Analisis Deskriptif	39
C.	Uji Kualitas Instrumen.....	43
1.	Uji Validitas	43
2.	Uji Reliabilitas	44
D.	Hasil Analisis Data	45

E.	Uji Hipotesis	48
1.	Uji Simultan (Uji F).....	48
2.	Uji Parsial (Uji t).....	49
3.	Uji Koefisien determinasi (R^2)	51
F.	Rekapitulasi Hasil Penelitian	52
G.	Pembahasan.....	53
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN		57
A.	Simpulan	57
B.	Keterbatasan Penelitian.....	57
C.	Saran	58
Daftar Pustaka		59
LAMPIRAN		62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Grafik Pertumbuhan Lazada 2017.....	5
Gambar 2. 1. <i>Technology Acceptance Model</i>	10
Gambar 2. 2. Model Penelitian	24
Gambar 4. 1. Model Analisis Jalur Secara Teoritis	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Ringkasan Riset Terdahulu	18
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi	38
Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	38
Tabel 4. 5. Kategori Batas Penilaian.....	40
Tabel 4. 6. Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	40
Tabel 4. 7. Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan	41
Tabel 4. 8. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi.....	41
Tabel 4. 9. Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	42
Tabel 4. 10. Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 11. Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4. 13. Tabel Uji F	48
Tabel 4. 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
Tabel 4. 15. Rekapitulasi Hasil Penelitian	52