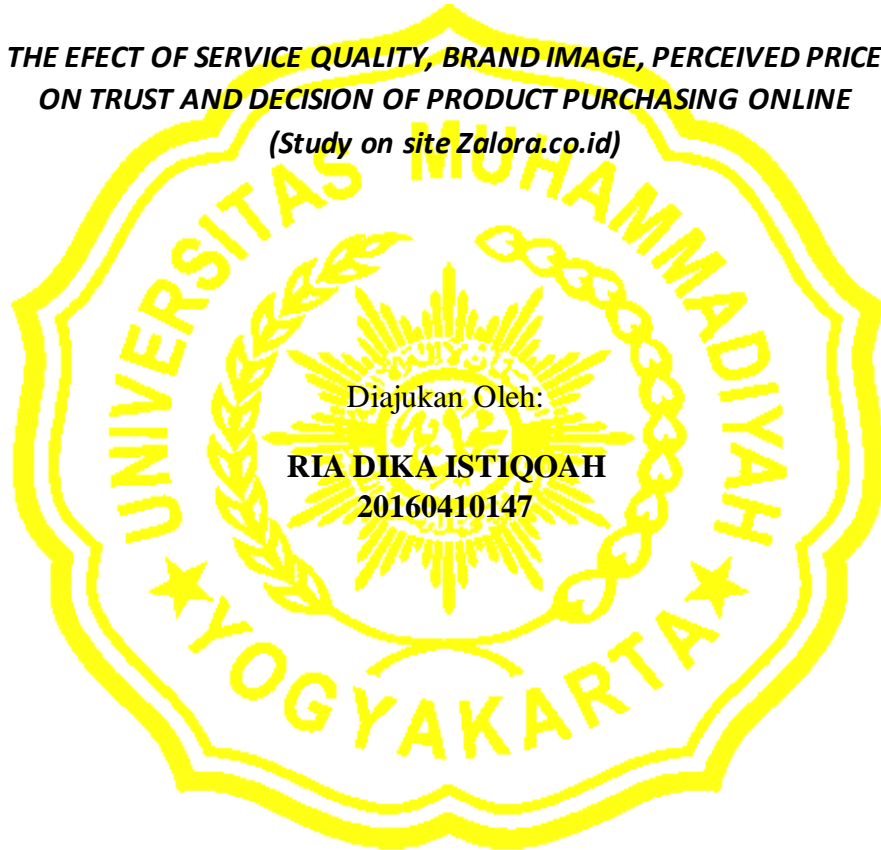


**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK SECARA ONLINE  
(Studi pada situs Zalora.co.id)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, PERCEIVED PRICE  
ON TRUST AND DECISION OF PRODUCT PURCHASING ONLINE  
(Study on site Zalora.co.id)***



Diajukan Oleh:

**RIA DIKA ISTIQOAH  
20160410147**

Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Retno', is written over a horizontal line.

**Retno Widowati, PA.M.Si.,Ph.D.**  
**NIP.196304071991032001**

**Tanggal, 24 Maret 2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK SECARA ONLINE  
(Studi pada situs Zalora.co.id)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, PERCEIVED PRICE  
ON TRUST AND DECISION OF PRODUCT PURCHASING ONLINE  
(Study on site Zalora.co.id)***

Diajukan Oleh:

**RIA DIKA ISTIQOMAH**

**20160410147**

Skripsi Ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Tanggal 14 April 2020**

Yang terdiri dari :

Dr. Indah Fatmawati, S.E., M.Si

Ketua Tim Penguji

Misbahul Anwar, S.E., M.Si

Anggota Tim Penguji

Retno Widowati PA., M.Si, Ph.D.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui Kaprodi  
Manajemen Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta



Retno Widowati PA., M.Si, Ph.D.

NIP. 196304071991032001

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ria Dika Istiqomah

NIM : 20160410147

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SECARA ONLINE (STUDI PADA SITUS ZALORA.CO.ID).**

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 24 Maret 2020



## **MOTTO**

“Jadikanlah sabra dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

**(QS Al-Baqarah:153)**

“Sesungguhnya ALLAH tidak merubah nasib suatu kaum, sebelum mereka merubah nasib mereka sendiri”

**(QS Ar-ra'd ayat 11)**

“Senyum Manismu dihadapan saudaramu adalah sedekah”

**(HR Tarmidzi)**

“Ilmu itu bagaikan bintang buruan, sedangkan pena adalah pengikatnya. Maka ikatlah bintang dengan ikatan yang kuat”

**(Imam Syafi'i)**

“Kalau hidup sekadar hidup, babi di hutan juga hidup. Kalau bekerja sekadar bekerja, kera juga bekerja”.

**(Buya Hamka)**

“Dari hati jadi aksi, dari hati turun ke kaki. Cita-cita jangan hanya disimpan di dalam pikiran, tapi harus diwujudkan dan diperjuangkan”

**(Merry Riana)**

“Its Not Who I am Underneath, But What I do That Defines Me”

**(Bruce Wayne)**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupersembahkan kepada Allah SWT, atas segala rahmatnya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Dengan Segala Kerendahan hati Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Kedua orangtuaku tersayang bapak Mujirin dan ibu Isri'ah yang selalu memberikan kasih sayang, doa yang selalu dipanjatkan untuk keberhasilan anaknya hingga segala dukungan dan cinta kasih yang tiada tara yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Terimakasih kuucapkan karna telah mendidikku sampai saat ini serta selalu percaya kepadaku dan memberikanku semangat untuk terus menjadi yang terbaik.
2. Kedua Adikku Tercinta Afrin Sandika Triwijaya dan Zizien Debie Sand ora semoga ini dapat menjadi gerbang dan motivasi kalian untuk terus semangat dalam menuntut ilmu hingga mewujudkan cita-cita yang kalian impikan.
3. Teman seperjuanganku dan teman kecilku Dyah Witamara, Nadhifa Alby, Zahra Putri Purnama, Bella Cinu yang hingga saat ini yang terus bersamaku yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuku terimakasih telah menjadi teman serta sahabat diperantauanku.
4. Teruntuk Keluarga Besar Strong Woman yang selalu menemani hari-hariku selama perkuliahan dari semester awal hingga akhir perkuliahan. Kasmi, Deviana, Tania, Kiki, Arum, Anandari, Anisa semoga persaudaraan kita dapat terus berlanjut meskipun jarak yang memisahkan.
5. Untuk orang selalu memberikan dukungan dan mengarahkanku untuk menjadi pribadi yang baik kuucapkan terimakasih kepadamu Ahmad Zailani.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pembuatan laporan skripsi ini semoga amal kebaikan dibalas Allah SWT.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, citra merek, persepsi harga terhadap kepercayaan dan keputusan pembelian pada platform E-commerce Zalora.co.id. perkembangan dan kemajuan E-Commerce telah menjadi hal yang umum di masyarakat, fasilitas yang tersedia membuat platform ini memiliki permintaan yang meningkat di semua segmen pasar. Dari mulai kemudahan untuk mengakses hingga kecepatan layanan E-commerce menjadi daya Tarik bagi konsumen. Kualitas Layanan, Citra Merek, Harga dan Kepercayaan Produk banyak digunakan sebagai referensi konsumen di Indonesia untuk menentukan keputusan pembelian.

Pada penelitian ini data dikumpulkan dari 182 responden terpilih yang telah melakukan pembelian pada platform E-commerce Zalora.co.id dan minimal berusia diatas 17 tahun. Teknik yang ditentukan dalam pengambilan sampel yaitu menggunakan non probability sampling dengan metode purposive sampling dan menyebarkan kuesioner menggunakan Google Forms. Alat analisis yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM) dengan program aplikasi AMOS 22.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan, Citra merek, Persepsi Harga memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepercayaan produk. Kepercayaan berperan sebagai variable mediasi yang memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra Merek, Persepsi Harga, Kepercayaan, Keputusan pembelian.**

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of service quality, brand image, price perception on trust and purchasing decisions on the E-commerce platform Zalora.co.id. the development and progress of E-Commerce has become common in the community, the facilities available make this platform has an increasing demand in all market segments. From the ease of access to the speed of E-commerce services is an attraction for consumers. Service Quality, Brand Image, Price and Product Trust are widely used as a reference for consumers in Indonesia to determine purchasing decisions.*

*In this study data were collected from 182 selected respondents who had made purchases on the E-commerce platform Zalora.co.id and were at least over 17 years old. The technique determined in sampling is using non-probability sampling with a purposive sampling method and distributing questionnaires using Google Forms. The analytical tool used is Structural Equation Modeling (SEM) with the AMOS 22 application program.*

*The results of this study indicate that Service Quality, Brand Image, Price Perception has a positive and significant effect on product trust. Trust acts as a mediating variable that has a positive influence on purchasing decisions.*

***Keywords: Service Quality, Brand Image, Price Perception, Trust, Purchasing Decisions.***

## Daftar Isi

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II.....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori.....	9
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	18
C. Hipotesis.....	23
D. Model Penelitian .....	33
<b>BAB III.....</b>	<b>34</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Subjek dan Objek .....	34
B. Jenis Data .....	34
C. Sampel penelitian dan Teknik pengambilan sampel.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data .....	35
E. Definisi Operasional Variabel .....	36
F. Uji Kualitas Instrumen .....	39



G. Metode Analisis Data .....	40
<b>BAB IV .....</b>	<b>47</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....	47
B. Uji Kualitas Instrumen .....	53
C. Statistik Deskriptif.....	56
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	59
E. Pengujian hipotesis.....	72
<b>BAB V .....</b>	<b>79</b>
<b>KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan.....	79
B. Keterbatasan Penelitian .....	80
C. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2 Skala Likert .....	36
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel .....	37
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden.....	49
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	51
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Pembelian.....	51
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas .....	55
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	56
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek .....	57
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga.....	57
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	58
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian .....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Outliers.....	65
Tabel 4.16 Identifikasi Model Struktural .....	69
Tabel 4.17 Menilai Goodness of Fit.....	69
Tabel 4.18 Hubungan antar variabel.....	72
Tabel 4.19 Standardized Direct Effects .....	76
Tabel 4.20 Standardized Indirect Effects.. .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Diagram Alur.....	60
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	61
Gambar 4.3 penyederhanaan Persamaan Struktural.....	62
Gambar 4.3 Nilai Batas Mahalonobis Distance .....	65

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Semesta Alam yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BRAND IMAGE, HARGA, dan KEPERCAYAAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN” (studi pada situs Zalora) Shalawat serta salam selalu tercurah pada junjungan kita Rasulullah SAW, keluarga, sahabat, serta umatnya hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc.,Ph.D., Ak.,CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Retno Widowati Ph., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak/Ibu Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan.

4. Para staf Tata Usaha, perpustakaan serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu penulis selama masa studi.
5. Orang tua saya Bapak dan Ibu yang telah mendidik saya sampai saat ini serta selalu percaya kepada saya dan memberikan saya semangat untuk terus menjadi yang terbaik.
6. Responden dari penelitian ini yang telah bersedia meluangkan waktunya.

Penulis meyakini bahwa ilmu pengetahuan adalah suatu hal yang tanpa batas maka kritik dan saran atas penelitian ini akan sangat diperlukan sebagai evaluasi, pembelajaran serta pedoman penelitian yang akan datang. Semoga dengan terbentuknya penelitian ini dapat berguna untuk memberikan wawasan dan gambaran baru bagi siapa saja.

Yogyakarta, 24 Maret 2020

Ria Dika Istiqoma