

**PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SECARA *ONLINE* PADA APLIKASI
INSTAGRAM DI JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

NADIA ISNAWATI

21150000250



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SECARA *ONLINE* PADA APLIKASI
INSTAGRAM DI JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

NADIA ISNAWATI

21150000250



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA *ONLINE* PADA APLIKASI INSTAGRAM DI JAKARTA TIMUR

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Prrogram Studi S-1 Manajemen, Sekoah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta 03 Maret 2020



NADIA ISNAWATI
NPM 21150000250

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA *ONLINE* PADA APLIKASI INSTAGRAM DI JAKARTA TIMUR

Dibuat untuk melengkapi sebagian pernyataan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Bapak. Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 03 Maret 2020

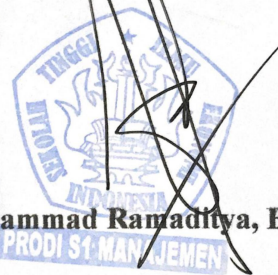
Pembimbing,



Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

Kepala Program Studi

S-1 Manajemen



STIEI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
INDONESIA
PRODI S1 MANAJEMEN

Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

#Accept/2020.


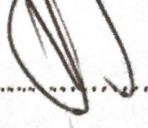
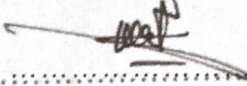
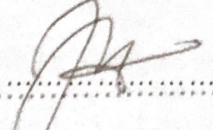
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA *ONLINE* PADA APLIKASI INSTAGRAM DI JAKARTA TIMUR

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 13 April 2020 dengan nilai A-.

PANITIA UJIAN SKRIPSI

1.  Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program S-1 Manajemen)
2.  Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc
(Pembimbing)
3.  Dr. Iman S. Suriawinata, MBA
Anggota Penguji I)
4.  Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM
(Anggota Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak dosen penguji Bapak Dr. Iman S. Suriawinata, MBA dan Bapak Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
6. Untuk Ayah dan Mama saya terima kasih telah memberikan do'a dan dukungan yang sangat tulus dan tiada henti, terima kasih sudah percaya kepada saya untuk menyelesaikan masa kuliah saya dari awal sampai saat ini. Dan terimakasih untuk Adik saya Diana yang memberikan do'a dan hiburan untuk saya.
7. Terima kasih untuk keluarga besar saya yang sudah mendo'akan saya agar saya tetap semangat.

8. Terimakasih untuk sahabat saya dirumah Cahyadini, Eka Meylinda, Septiana Ayu yang selalu support, dan mengingatkan saya mengerjakan skripsi. Serta do'a kalian yang tulus untuk saya, saya saying kalian.
9. Terima kasih kepada Enggal Ficky Dermawan yang sudah membantu saya, mensupport saya agar tetap semangat, yang bersedia mendengarkan keluhan saya, dan serta do'a nya yang sangat tulus untuk saya.
10. Terima kasih untuk sahabat terbaik saya dari "Opdis Angkatan 17", Syahla, Febrina, Yunita, Debby, Amar, Heri, Ghifari, Fatur, Iwan, Andi, Ridwan yang selalu setiap saat ada dan menghibur saya, memberikan saya semangat, mengingatkan saya untuk mengerjakan skripsi, serta do'a kalian yang sangat tulus untuk saya, terima kasih saya cinta kalian.
11. Untuk teteh saya Riana Pajar yang selalu memberikan arahan dalam mengerjakan skripsi dan selalu ada ketika saya butuh hiburan memberikan saya semangat, serta terima kasih atas do'a nya.
12. Kepada Isna dan Jasma terima kasih untuk selalu ada dan tetap menjadi pendengar yang baik untuk keluhan saya, memberikan semangat, dan mendo'akan saya.
13. Untuk Putri, Rosi, dan Ratih terima kasih untuk setiap semangat dan do'a yang kalian berikan untuk saya.
14. Kepada Sahabat-Sahabat saya anak kelas pagi, Mutia, Septi, Dhea, dan Della terima kasih telah menjadi teman yang sangat baik untuk selalu bantu-membantu dalam masa perkuliahan
15. Untuk Sarah dan Mitha, Terima kasih banyak untuk sharing yang sangat bermutu selama kuliah ini dan terima kasih untuk segala kebaikan dan support nya.
16. Untuk teman kuliah saya "team Hiu" terima kasih untuk segala tawa dan canda nya selama masa perkuliahan,
17. Terima kasih kepada Direktur saya Bapak Mardianto dan Manager saya Pepen Herdiana yang selalu memberikan saya toleransi waktu ketika saya harus bolak – balik kampus mengurus skripsi saya.
18. Terima kasih untuk team saya dikantor Della, Nisa, Ajeng, Aviv, Dita, Tri, Mei, Utuy, dan Akmal yang selalu memberikan saya semangat serta

membantu back-up kerjaan saya di kantor ketika saya sedang mengurus skripsi saya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, Peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurna skripsi ini.

Jakarta 03 Maret 2020



NADIA ISNAWATI
NPM 21150000250

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadia Isnawati
NPM : 21150000250
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

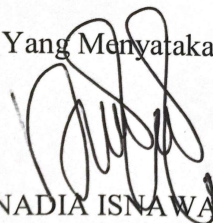
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA *ONLINE* PADA APLIKASI INSTAGRAM DI JAKARTA TIMUR

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berkah menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 03 Maret 2020

Yang Menyatakan,

NADIA ISNAWATI

Nadia Isnawati
NPK: 21150000250
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

**PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SECARA *ONLINE* PADA APLIKASI
INSTAGRAM DI JAKARTA TIMUR**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kemudahan, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian secara *online* pada aplikasi Instagram di Jakarta Timur.

Penelitian ini dilakukan menggunakan teknik pengambilan sampel *Non Probability sampling* jenis *purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang di pilih adalah pengguna aplikasi instagram di Jakarta Timur yang melakukan keputusan pembelian secara online sebanyak 100 responden.

Hasil olah data menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh langsung terhadap keputusan pembelian secara *online* pada aplikasi instagram, kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap keputusan pembelian secara *online* pada aplikasi instagram, dan kepercayaan berpengaruh langsung terhadap keputusan pembelian secara *online* pada aplikasi Instagram.

Kata Kunci: Kemudahan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Keputusan Pembelian

Nadia Isnawati
NPK: 21150000250
Majoring In S1 Management Program

Advisor:
Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

***THE EFFECT OF CONVIENCE, SERVICE QUALITY,
AND TRUST IN ONLINE DECISION ON THE
INSTAGRAM APPLICATION IN EAST JAKARTA***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Ease, Service Quality, and Trust on Purchasing Decisions online in the Instagram application in East Jakarta.

This research was conducted using a purposive type of Non-Probability sampling technique that is sampling technique with certain considerations. The consideration chosen was the user of the Instagram application in East Jakarta who made online purchasing decisions of 100 respondents.

The results of data processing indicate that convenience directly influences online purchasing decisions on the Instagram application, service quality directly influences online purchasing decisions on the Instagram application, and trust directly influences online purchasing decisions on the Instagram application.

Keywords: Convenience, Service Quality, Trustworthiness, and Purchasing Decisions

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUANN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Review Hasil – Hasil Penelitian Sebelumnya.....	7
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Kemudahan.....	12
2.2.2. Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3. Kepercayaan	14
2.2.4. Keputusan Pembelian.....	15
2.2.5. Aplikasi Instagram	17
2.2.6. Bisnis Online.....	22

	Halaman
2.2.7. Pemilihan dan Perencanaan Media Aplikasi Instagram	25
2.3. Keterkaitan Antara Variabel Penelitian	27
2.3.1. Pengaruh Kemudahan terhadap keputusan Pembelian secara <i>online</i> pada aplikasi instagram di Jakarta Timur	27
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian secara <i>online</i> pada aplikasi instagram di Jakarta Timur	27
2.3.3. Pengaruh Kepercayaan terhadap keputusan Pembelian secara <i>online</i> pada aplikasi instagram di Jakarta Timur	27
2.4. Pengembangan Hipotesis	28
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Strategi Pemasaran	30
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.2.1. Populasi Penelitian	30
3.2.2. Sampel Penelitian	31
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	31
3.3.1. Jenis Data	31
3.3.2. Sumber Data	31
3.3.3. Periode Data	32
3.4. Operasional Variabel	32
3.5. Metode Analisa Data	34
3.5.1. Metode Pengolahan Data	34
3.5.2. Metode Analisis Statistik	35
BAB IV HASIL – HASIL PENELITIAN	38
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	38
4.2. Deskripsi Responden	38
4.3. Analisis Data	39
4.3.1. Evaluasi <i>Measurment (Outer Model)</i>	39

	Halaman
4.3.1.1. <i>Convergent Validity</i>	40
4.3.1.2. <i>Discriminant Validty</i>	41
4.3.2. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	42
4.3.2.1. Uji Kecocokan Model.....	43
4.3.2.2. Uji Koefisien Determinasi	44
4.3.3. Pengujian Hipotesis.....	44
4.3.3.1. Pengujian Hipotesis Pertama	45
4.3.3.2. Pengujian Hipotesis Kedua	45
4.3.3.3. Pengujian Hipotesis Ketiga.....	45
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	45
4.4.1. Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian.....	45
4.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	46
4.4.3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	48
5.1. Simpulan	48
5.2. Saran	48
5.3. Keterbatasan.....	49
DAFTAR REFERENSI	50
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Skala Likert.....	32
Tabel 3.2. Indikator Variabel Penelitian.....	33
Tabel 4.1. Data Profile Responden.....	38
Tabel 4.2. Outer Loading	40
Tabel 4.3. <i>Composite Reliability, Cronbach Alpha, dan AVE</i>	41
Tabel 4.4. <i>Discriminant Validity</i>	41
Tabel 4.5. Nilai Outer VIF	43
Tabel 4.6. Nilai <i>R-Square</i>	44
Tabel 4.7. <i>Path Coefficients</i>	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	28
Gambar 4.1. Hasil PLS <i>Alogarithm</i>	39
Gambar 4.2. Hasil PLS <i>Boothstrapping</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	53
Lampiran 2. Hasil Kuesioner.....	56
Lampiran 3. Hasil <i>Output SmartPLS 3.2.8</i>	68
Lampiran 4. Surat Keterangan Riset.....	73
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup	74