

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SECARA *ONLINE* DI *SHOPEE***
(Studi Kasus di RW 004 Swasembada Timur, Tanjung Priok, Jakarta Utara)

SKRIPSI

GITA WULANDARIE
2117000009



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SECARA *ONLINE* DI *SHOPEE***
(Studi Kasus di RW 004 Swasembada Timur, Tanjung Priok, Jakarta Utara)

SKRIPSI

**GITA WULANDARIE
2117000009**



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

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

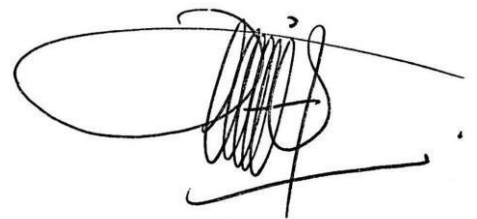
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA *ONLINE* DI *SHOPEE* (Studi Kasus di RW 004 Swasembada Timur, Tanjung Priok, Jakarta Utara)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya, jika kemudian hari dapat di buktikan bahwa terdapat unsur tiruan, diduplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

Jakarta, 22 Agustus 2021



Gita Wulandarie
21170000009

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SECARA *ONLINE* DI *SHOPEE*
(Studi Kasus di RW 004 Swasembada Timur, Tanjung Priok, Jakarta Utara)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Bapak Drs. Sumitro, M.Sc dan diketahui oleh kepala program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 16 September 2021

Pembimbing



Drs. Sumitro, M.Sc

Kepala Prodi S-1 Manajemen



digitally signed

Muhammad Ramaditya, BBA, M. Sc


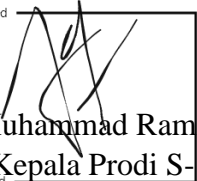

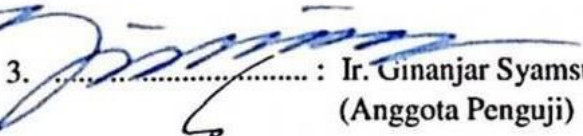

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA *ONLINE* DI *SHOPEE*
(Studi Kasus di RW 004 Swasembada Timur, Tanjung Priok, Jakarta Utara)**

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Prodi S-1
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 16 September 2021
dengan nilai A

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1.  digitally signed  Muhammad Ramaditya, BBA, M. Sc
(Kepala Prodi S-1 Manajemen)
design.ipb.ac.id
2.  Drs. Sumitro. M.Sc
(Dosen Pembimbing)
3.  Ir. Ginanjar Syamsuar, ME
(Anggota Penguji)
4.  Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

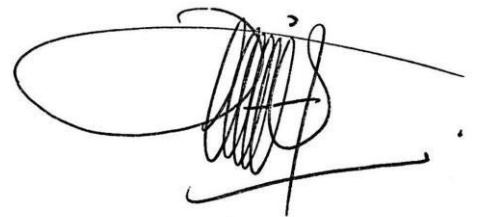
Karya ilmiah ini dapat di selesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis sampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Sumitro, MSc. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk membantu kelancaran skripsi ini.
2. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME & Bapak Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan juga kritik selama proses siding.
3. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M. Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STEI)
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong MSc. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI)
5. Seluruh Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan
6. RW 004 Swasembada Tanjung Priok Jakarta Utara yang telah memberikan izin peneliti dan banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis butuhkan.
7. Kedua orang tua saya tercinta yaitu Bapak Andrie Sugianto Bharata dan Ibu Parhiyati yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam keadaan apapun, baik moril maupun materil serta doa dan motivasi agar penulis bisa menyelesaikan kuliah tepat waktu.

8. Support System setelah kedua orang tua dari peneliti yaitu Ghany terimakasih atas dukungan, motivasi, dan kelapangan hatinya untuk mendengarkan keluh kesah selaman perkuliahan dan penelitian.
9. Seluruh sahabat peneliti Janet, Mia, Yoga, Yudita, Yuli, Septi, Nisa, Nurul, Widya, Puput, Ayu yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung dan Jeon Jungkook yang selalu memberikan hiburan dan menjadi inspirasi saat peneliti mengerjakan skripsi ini.
11. Teman teman kelas A angkatan 2017 Manajemen yang telah menjadi teman seperjuangan selama saya berkuliah.
12. Semua pihak yang mendukung yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan dan saran.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Jakarta, 16 September 2021



Gita Wulandarie
2117000009

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Gita Wulandarie
NPM : 2117000009
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 Karya Ilmiah saya yang berjudul:

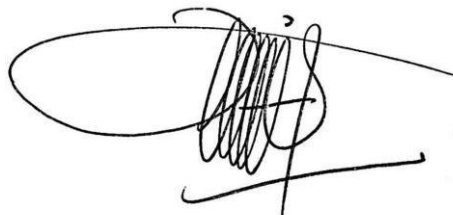
PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA *ONLINE* DI *SHOPEE* (Studi Kasus di RW 004 Swasembada Timur, Tanjung Priok, Jakarta Utara)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 22 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



Gita Wulandarie

Nama : Gita Wulandarie NPM : 21170000009 Program Studi S1 – Manajemen	Dosen Pembimbing Bapak Drs. Sumitro M.Sc
PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN <i>WORD OF MOUTH</i> TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA <i>ONLINE</i> DI <i>SHOPEE</i> (Studi Kasus di RW 004 Swasembada Timur, Tanjung Priok, Jakarta Utara)	
ABSTRAK	
<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, dan word of mouth terhadap keputusan pembelian secara online pada <i>e-commerce</i> shopee. Kepercayaan, kualitas pelayanan, dan word of mouth sebagai variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian.</p>	
<p>Metode penelitian dalam penelitian ini adalah survei yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen <i>e-commerce</i> Shopee di RW 004, Swasembada Timur, Tanjung Priok, Jakarta Utara. Penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling, dengan sampel sebanyak 90 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis koefisien determinasi parsial dan berganda. Pengolahan data dilakukan dengan aplikasi komputersasi SPSS ver.23</p>	
<p>Uji hipotesis secara parsial variabel Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Word Of Mouth berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, besar pengaruh berdasarkan nilai koefisien determinasi parsial variabel kepercayaan sebesar 59,59%, besar pengaruh berdasarkan analisis koefisien determinasi parsial variable kualitas pelayanan sebesar 60,06%, besar pengaruh berdasarkan analisis koefisien determinasi parsial variable <i>Word Of Mouth</i> sebesar 3,13% dan hasil uji hipotesis secara simultan variabel Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan <i>Word Of Mouth</i> berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap Keputusan Pembelian dengan besar pengaruh berdasarkan analisis koefisien determinasi berganda sebesar 69,4%.</p>	
<p><i>Kata kunci : Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth, Keputusan Pembelian</i></p>	

Name : Gita Wulandarie NPM : 21170000009 Bachelor Of Program – Management	Supervisor Mr. Drs. Sumitro M.Sc
THE EFFECT OF TRUST, QUALITY OF SERVICE AND WORD OF MOUTH ON ONLINE PURCHASE DECISIONS ON SHOPEE (Case Study in RW 004 Swasembada East, Tanjung Priok, North Jakarta)	
ABSTRACT	
<p> <i>Keywords: Trust, Service Quality, Word Of Mouth, Purchase Decision</i> </p>	

This study aims to determine the effect of trust, service quality, and word of mouth on online purchasing decisions on e-commerce shopee. Trust, service quality, and word of mouth as independent variables and the dependent variable in this research is purchasing decisions.

The research method in this study is a survey conducted by distributing questionnaires. The population in this study were all Shopee e-commerce consumers in RW 004, East Swasembada, Tanjung Priok, North Jakarta. Determination of the sample using purposive sampling method, with a sample of 90 respondents. Analysis of the data used in this study is the analysis of the coefficient of partial and multiple determination. Data processing is carried out with the SPSS ver.23 computerized application

Test the hypothesis partially the variables Trust, Service Quality and Word Of Mouth have a significant effect on Purchase Decisions, the effect is based on the coefficient of partial determination of the trust variable of 59.59%, the influence is based on the analysis of the coefficient of partial determination of the service quality variable of 60.06%, The magnitude of the effect based on the analysis of the coefficient of partial determination of the Word Of Mouth variable is 3.13% and the results of the simultaneous hypothesis test of the variables Trust, Service Quality and Word Of Mouth have a significant effect simultaneously on Purchase Decisions with a large influence based on the analysis of the coefficient of multiple determination of 69.4 %.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. <i>Review</i> Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Pemasaran & Manajemen Pemasaran.....	9
2.2.2. Kepercayaan.....	10
2.2.2.1. Indikator Kepercayaan Konsumen.....	11
2.2.3. Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.3.1. Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.4. <i>Word Of Mouth</i>	15

2.2.4.1. Indikator <i>Word Of Mouth</i>	17
2.2.5. Keputusan Pembelian.....	17
2.2.5.1. Indikator Keputusan Pembelian	20
2.3. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	21
231. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	21
232. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	22
2.3.3. Pengaruh <i>word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	22
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	23
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian.....	23
BAB III METODA PENELITIAN	24
3.1. Strategi Penelitian.....	24
3.2. Populasi Dan Sampel.....	24
3.2.1. Populasi Penelitian.....	24
3.2.2. Sampling dan Sampel Penelitian	25
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	25
3.3.1. Data	25
3.3.2. Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4. Operasional Variabel.....	26
3.4.1. Uji Instrumen.....	27
3.4.2. Uji Validitas.....	28
3.4.3. Uji Reabilitas.....	28
3.5. Metoda Analisis Data.....	28
3.5.1. Metoda Statistik Data.....	28
352. Analisis Statistik Data.....	29
352.1. Koefisien Determinasi Parsial.....	29
352.2. Koefisien Determinasi Berganda.....	30
3.5.2.3. Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	30
3.5.2.4. Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	30

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	31
4.2.	Deskripsi Responden	32
4.3.	Deskripsi Data Penelitian	34
4.4.	Hasil Pengujian Operasional Variabel.....	36
4.4.1.	Uji Validitas.....	36
4.4.2.	Uji Reabilitas	37
4.5.	Analisis Koefisien Determinasi Parsial	38
4.6.	Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	40
4.7.	Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	41
4.8.	Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	42
4.9.	Temuan Hasil Penelitian.....	42
4.9.1.	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	43
4.9.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian... ..	43
4.9.3.	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian... ..	43
4.9.4.	Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	44
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1.	Kesimpulan.....	45
5.2.	Saran.....	45
DAFTAR REFERENSI.	47
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Tabel <i>Skala Likert</i> 26
Tabel 3.2	Tabel Operasional Variabel..... 27
Tabel 4.1	Tabel Deskripsi Jenis Kelamin Responden..... 32
Tabel 4.2	Tabel Deskripsi Usia Responden..... 32
Tabel 4.3	Tabel Deskripsi Pekerjaan Responden..... 33
Tabel 4.4	Tabel Deskripsi Penghasilan Responden..... 33
Tabel 4.5	Tabel Deskripsi RT Responden..... 34
Tabel 4.6	Tabel Hasil Uji Validitas..... 36
Tabel 4.7	Tabel Hasil Uji Reabilitas..... 38
Tabel 4.8	Tabel Hasil Koefisien Determinasi Parsial..... 38
Tabel 4.9	Tabel Analisis Koefisien Berganda Variabel Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian..... 40
Tabel 4.10	Tabel Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Variabel kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian... 41
Tabel 4.11	Tabel Uji Hipotesis Simultan (Uji F) Variabel Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan <i>Word Of Mouth</i> terhadap keputusan Pembelian..... 42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Gambar Kerangka Konseptual Penelitian.....	24
Gambar 4.1 Gambar Diagram Skala Likert Variabel Kepercayaan.....	34
Gambar 4.2 Gambar Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan	35
Gambar 4.3 Gambar Diagram Skala Likert Variabel <i>Word Of Mouth</i>	35
Gambar 4.4 Gambar Skala Likert Variabel Keputusan Pembelian.....	36
Gambar 4.5 Gambar Hasil Koefisien Determinasi.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian..... 50
Lampiran 2	Skor Variabel Kepercayaan..... 55
Lampiran 3	Skor Variabel Kualitas Pelayanan..... 58
Lampiran 4	Skor Variabel <i>Word Of Mouth</i> 61
Lampiran 5	Skor Variabel Keputusan Pembelian..... 64
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas..... 67
Lampiran 7	Hasil Uji Reabilitas..... 71
Lampiran 8	Uji Analisis Koefisien Determinasi Parsial..... 72
Lampiran 9	Uji Analisis Koefisien Determinasi Berganda..... 72
Lampiran 10	Uji Hipotesis Parsial (Uji t) 72
Lampiran 11	Uji Hipotesis Simultan (Uji F)..... 73
Lampiran 12	Surat Riset Penelitian..... 74
Lampiran 13	Daftar Riwayat Hidup..... 75

