

**PENGARUH KEPERCAYAAN ,KEMUDAHAN TRANSAKSI,
KUALITAS INFORMASI DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET ONLINE KERETA
MELALUI KAI ACCESS**

(Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)



SKRIPSI

TRI HARTANTO

1802010147

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2022**

**PENGARUH KEPERCAYAAN ,KEMUDAHAN TRANSAKSI,
KUALITAS INFORMASI DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET ONLINE KERETA API
MELALUI KAI ACCESS**

(Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

TRI HARTANTO

1802010147

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KEPERCAYAAN ,KEMUDAHAN TRANSAKSI,
KUALITAS INFORMASI DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET ONLINE KERETA
MELALUI KAI ACCESS

(Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)



SKRIPSI

TRI HARTANTO

1802010147

Diperiksa Dan Disetujui Oleh :
Pembimbing



Mastur Mujib Ikhsani, S.E., M.Si
NIK. 2160754

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Tri Hartanto
NIM : 1802010147
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
judul : pengaruh kepercayaan, kemudahan transaksi, kualitas inforasi dan promosi terhadap keputusan pembelian tiket online kereta melalui kai access
(studi pada mahasiswa perguruan tinggi di purwokerto)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

DEWAN PENGUJI

Ketua : Mastur Mujib Ikhsani, S.E., M. Si ()
Anggota 1 : Dra. Tri Septin Muji R, M.Si ()
Anggota 2 : Restu Frida Utami, S.E., M.Si ()
Ditetapkan di : Purwokerto
tanggal : 3 Agustus 2022

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tri Hartanto
NIM : 1802010147
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Purwokerto, 2 September 2022
yang membuat pernyataan



Tri hartanto

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika universitas muhammadiyah purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Hartanto
NIM : 1802010147
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
jenis karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti NonEksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN TRANSAKSI,
KUALITAS INFORASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN TIKET ONLNE KERETA MELALUI KAI ACCESS
(STUDI PADA MAHASISWA PERGURUAN TINGGI DI
PURWOKERTO)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dibuat di : purwokerto
pada tanggal : 2 September 2022
yang menyatakan



Tri hartanto

MOTTO

“jauh itu bukan dari seberapa matamu melihat tetapi dari seberapa jauh kamu melangkah”

“Percayalah bahwa apa yang kamu lewati, itu adalah yang terbaik untukmu”

(Tri hartanto)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan penuh rasa syukur saya mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang sangat berjasa dalam hidup saya. Segala perjuangan saya persembahkan kepada orang yang paling berharga dalam hidup saya yaitu kedua orang tua saya, Bapak Maryono dan Ibu Juminem, terimakasih telah membesarkan saya sampai saat ini. terimakasih atas segala doa dan usaha serta memotivasi saya untuk lebih kuat dalam suatu hal apapun.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmat- Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Mastur mujib ikhsani, S. E.,M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
4. Dra. Tri Septin Muji R, M.Si, selaku dosen penguji I dan Restu Frida Utami,S.E., M.Si, selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi in dapat terselesaikan dengan baik.
5. Hermin Endratno, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada dibangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. kedua orang tua yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, doa dan kasih sayang sehingga selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk Ibu dan Bapak atas supportnya sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.

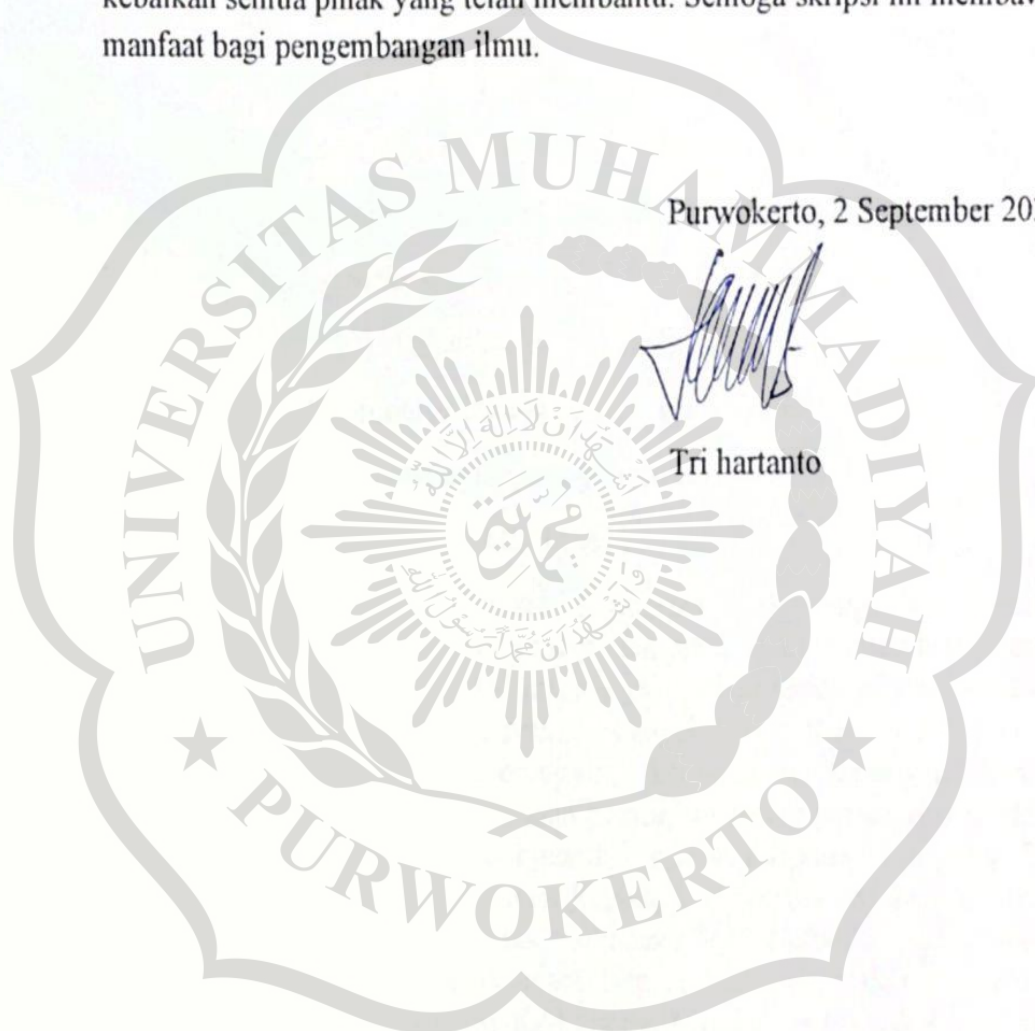
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantudalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 2 September 2022



Tri hartanto



**PENGARUH KEPERCAYAAN ,KEMUDAHAN TRANSAKSI, KUALITAS
INFORMASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
TIKET ONLINE KERETA MELALUI KAI ACCESS**

(Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)

Tri Hartanto¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Hartanto609@gmail.com

Mastur Mujib Ikhsani, S.E., M. Si²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

mastur_mujib@yahoo.co.id

ABSTRAK

Kegiatan dunia bisnis sekarang ini sangat kompetitif dimbangi oleh pesatnya kemajuan teknologi yang telah mampu memudahkan dalam kegiatan bisnis. Salah satunya dalam bisnis transportasi, hal ini mengakibatkan setiap perusahaan harus mempunyai strategi untuk mendapatkan banyak konsumen. Penelitian ini menganalisis pengaruh dari kepercayaan, kemudahan transaksi, kualitas informasi, dan promosi terhadap keputusan pembelian secara parsial dan simultan. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden, dengan kriteria yaitu mahasiswa aktif pada Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Universitas Jendral Soedirman, dan Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri Purwokerto, memiliki dan menggunakan aplikasi KAI access Melakukan transaksi minimal 2 kali. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji kecocokan model. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil bahwa kepercayaan, kemudahan transaksi, kualitas informasi, dan promosi secara simultan dan parsial berpengaruh kepada keputusan pembelian.

Kata kunci: kepercayaan, kemudahan transaksi, kualitas informasi, promosi dan keputusan pembelian.

**INFLUENCE OF TRUST, EASY OF TRANSACTION, QUALITY OF
INFORMATION AND PROMOTION ON THE DECISION TO PURCHASE
TRAIN ONLINE TICKETS THROUGH KAI ACCESS
(Study on College Students in Purwokerto)**

Tri Hartanto¹

Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University Purwokerto

Hartanto609@gmail.com

Mastur Mujib Ikhsani, S.E., M. Si²

Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University Purwokerto

mastur_mujib@yahoo.co.id

ABSTRACT

The The activities of the business world today are very competitive coupled with the rapid advancement of technology that has been able to facilitate business activities. One of them is in the transportation business, this causes every company to have a strategy to get a lot of consumers. This study analyzes the effect of trust, ease of transaction, quality of information, and promotion on purchasing decisions partially and simultaneously. The sampling technique used is purposive sampling. Data was obtained by distributing questionnaires to 100 respondents, with the criteria that active students at University of Muhammadiyah Purwokerto, Jendral Sudirman University, and Saifuddin Zuhri State Islamic University Purwokerto, owned and used the KAI access application. Performed transactions at least 2 times. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis, classical assumption test, multiple regression analysis and model fit test. Based on the results of the analysis, it is found that trust, ease of transactions, quality of information, and promotions simultaneously and partially affect purchasing decisions.

Keywords: *trust, ease of transaction, quality of information, promotion and purchasing decisions.*

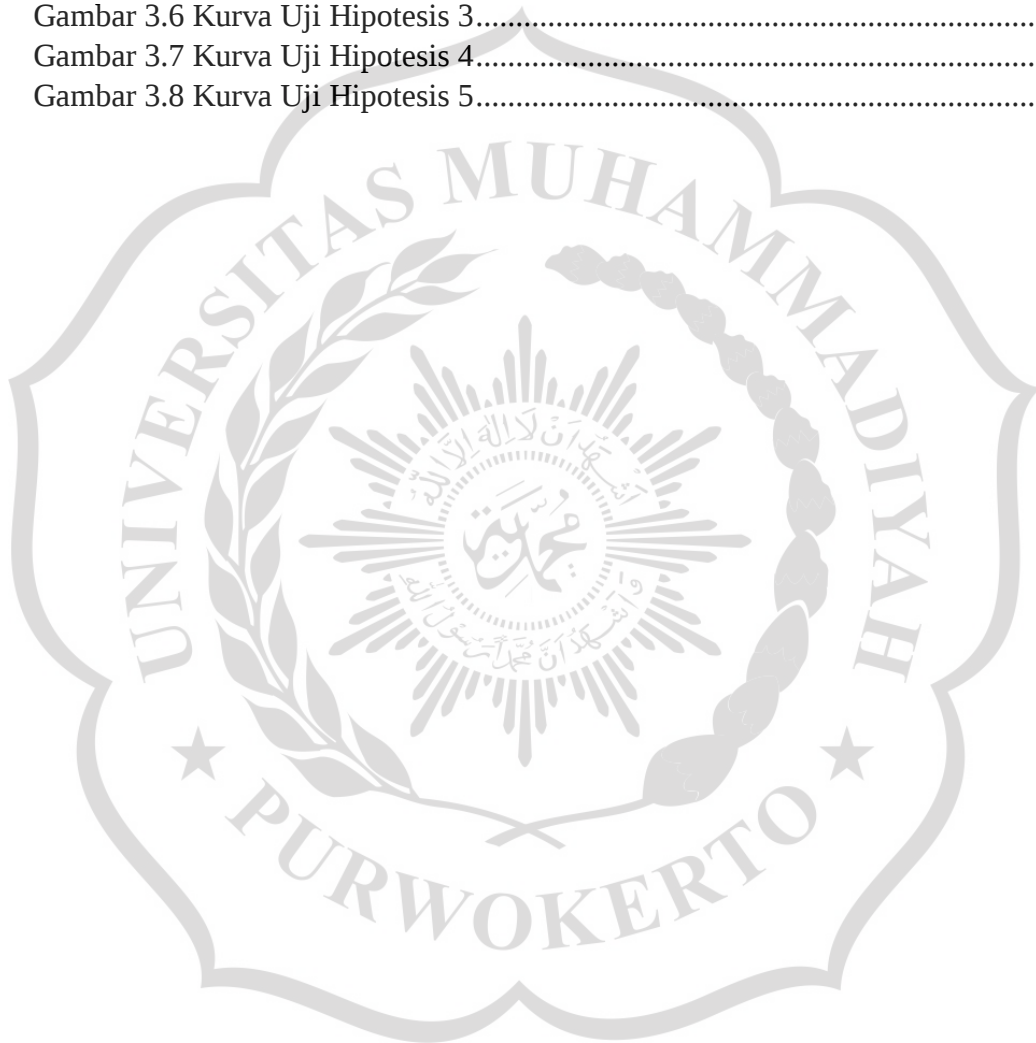
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiv
DAFTAR TABEL	xv
LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJUAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori	14
B. Hasil penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Pemikiran.....	35
1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	35
2. Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian	36
3. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	37
4. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian	38

D. Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian	41
B. Populasi dan Sampel	41
C. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	44
D. Variabel Penelitian	45
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	46
F. Metode Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. HASIL PENELITIAN	60
1. Gambaran Umum KAI Access	60
2. <i>Response Rate</i>	61
3. Karakteristik Umum Responden	62
4. Analisis Statistik Deskriptif Responden	65
5. Uji Validitas	74
6. Uji Reliabilitas	77
7. Uji Asumsi Klasik	78
8. Analisis Regresi Linier Berganda	82
9. Uji Kecocokan Model	84
10. Pengujian Hipotesis	85
11. Rekapitulasi Hasil Penelitian	89
B. PEMBAHASAN	90
BAB V PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Keterbatasan	96
C. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Jumlah Mahasiswa	42
Gambar 3.2 Banyaknya Kuesioner yang disebar berdasarkan Universitas.....	43
Gambar 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	46
Gambar 3.4 Kurva Uji F.....	54
Gambar 3.5 Kurva Uji Hipotesis 2.....	56
Gambar 3.6 Kurva Uji Hipotesis 3.....	57
Gambar 3.7 Kurva Uji Hipotesis 4.....	58
Gambar 3.8 Kurva Uji Hipotesis 5.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Respon Rate	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.4 Perguruan Tinggi Responden.....	65
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan.....	66
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan Kepercayaan.....	68
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan Kemudahan Transaksi.....	69
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan.....	71
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Item Pertanyaan Promosi	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Transaksi.....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	79
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolineritas	80
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 4.20 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	85
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	86
Tabel 4.22 Rangkuman Hasil Penelitian.....	89

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian	106
LAMPIRAN 2. Identitas Responden	113
LAMPIRAN 3. Response Rate	116
LAMPIRAN 4. Profil Responden	116
LAMPIRAN 5. Tabulasi Jawaban Responden	118
LAMPIRAN 6. Analisis Statistik Deskriptif Responden.....	133
LAMPIRAN 7. Uji Validitas	136
LAMPIRAN 8. Uji Realibilitas.....	141
LAMPIRAN 9. Uji Normalitas	142
LAMPIRAN 10. Uji Multikolineritas	143
LAMPIRAN 11. Uji Heteroskedastisitas.....	144
LAMPIRAN 12. Uji Analisis Regresi Berganda	144
LAMPIRAN 13. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	145
LAMPIRAN 14. Uji F.....	145
LAMPIRAN 15. F table.....	146
LAMPIRAN 16. T Tabel	148
LAMPIRAN 17. Dokumentasi Penelitian.....	149
LAMPIRAN 18. SPSS	150