

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DI *MARKETPLACE* TOKOPEDIA**

**(Studi pada Mahasiswa di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**NUR ILBONI NANDA SUGIANTO**

**1802010327**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2022**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DI MARKETPLACE TOKOPEDIA**

**(Studi pada Mahasiswa di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**NUR ILBONI NANDA SUGIANTO**

**1802010327**

**Diperiksa dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Mastur Mujib Ikhsani, SE., M.Si**

**NIK.2160754**




## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Nur Ilboni Nanda Sugianto  
NIM : 1802010327  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul Proposal : **Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Marketplace Tokopedia. (Studi Pada Mahasiswa Di Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

- |              |                                 |   |
|--------------|---------------------------------|---|
| 1 Ketua      | Mastur Mujib Ikhsani, SE., M.Si | (  ) |
| 2 Anggota I  | Hermin Endratno, S.E., M.Si     | (  ) |
| 3 Anggota II | Alfalisyanto, S.E., Sy, M.E.    | (  ) |

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 9 Desember 2022

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naclan Tubastuvi, S.E., M.Si

NIK. 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Ilboni Nanda Sugianto

NIM : 1802010327

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

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

Purwokerto, 9 Desember 2022

Yang membuat pernyataan



Nur Ilboni Nanda Sugianto

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Ilboni Nanda Sugianto  
NIM : 1802010327  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“ Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace Tokopedia. (Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto) ”**

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

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 9 Desember 2022

Yang menyatakan,



Nur Ilboni Nanda Sugianto

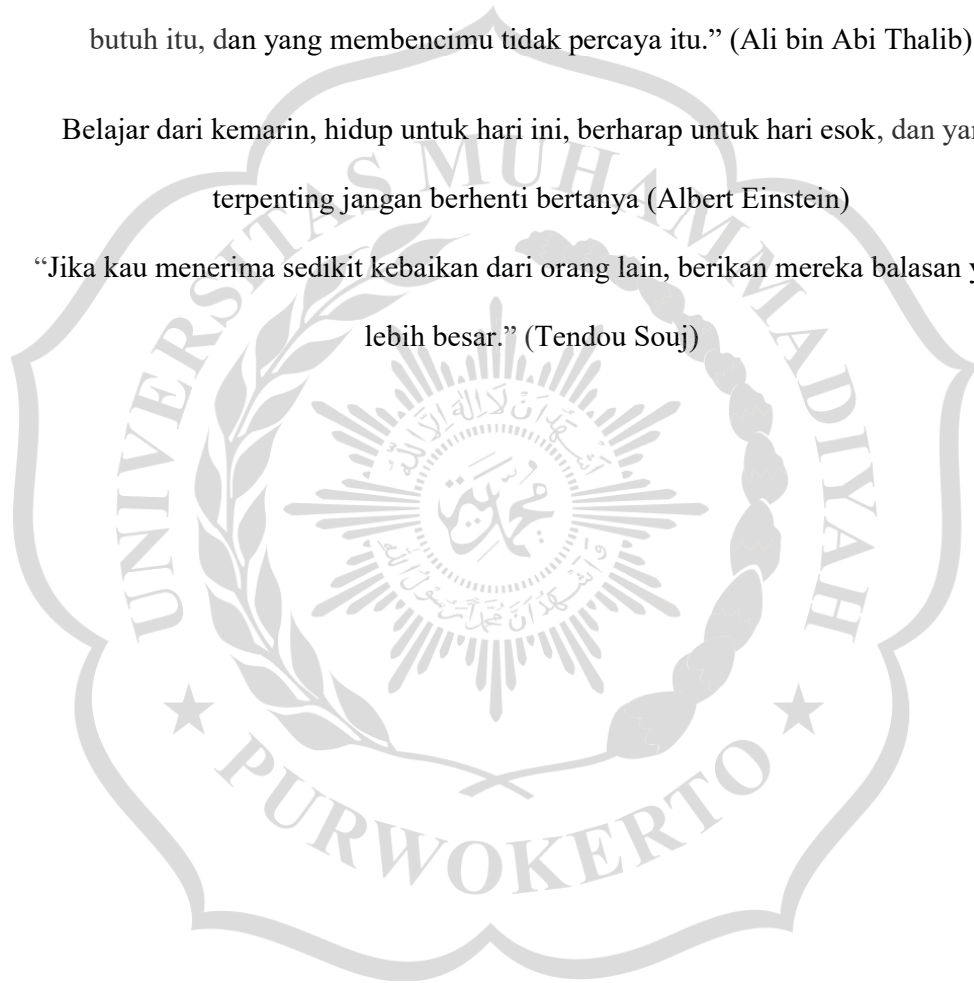
## MOTTO

“Seribu orang tua bisa bermimpi, satu orang pemuda bisa mengubah dunia” (Ir. Soekarno)

“Jangan menjelaskan dirimu kepada siapa pun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu, dan yang membencimu tidak percaya itu.” (Ali bin Abi Thalib)

Belajar dari kemarin, hidup untuk hari ini, berharap untuk hari esok, dan yang terpenting jangan berhenti bertanya (Albert Einstein)

“Jika kau menerima sedikit kebaikan dari orang lain, berikan mereka balasan yang lebih besar.” (Tendou Souj)



## PERSEMBAHAN



*Dengan mengucapkan Basmallah dan syukur, skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah dan Ibu saya, karena telah mendoakan saya, memberikan kebahagiaan kepada saya, sehingga seumur hidup saya menikmati kebahagiaan yang Ayah dan Ibu curahkan.*

*Terimakasih atas semua cinta dan doa yang telah Ayah Ibu berikan kepada saya, semoga Allah memberkahi dan mengganti semuanya.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka 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 sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Mastur Mujib Ikhsani, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan.
4. Hermin Endratno, S.E., M.Si selaku dosen penguji satu selaku dosen penguji satu yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
5. Alfaisyado, S.E., Sy, M.E. selaku dosen penguji dua yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E.M.Si selaku pembimbing akademik kelas G, yang sudah membimbing kelas G dan sudah mendengarkan keluhan kesah dari semester 1 sampai sekarang.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu

pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.

8. Untuk kedua orang tua saya Ayah Sugianto dan Ibu Sunarti yang telah membesarkan, mendidik dan mengajarkan banyak hal sehingga menjadikan saya orang yang lebih baik, tanpa kalian saya bukan siapa-siapa.
9. Teman teman satu angkatan Manajemen S1, Manajemen S1 Kelas G angkatan 2018. Terimakasih sudah memberi kesan saat kuliah
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 9 Desember 2022

Penulis



Nur Ilboni Nanda Sugianto

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DI MARKETPLACE TOKOPEDIA**

(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)

**Nur Ilboni Nanda Sugiarto<sup>1</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
E-mail: [nandasugiarto123@gmail.com](mailto:nandasugiarto123@gmail.com)

**Mastur Mujib Ikhsani<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
E-mail: [mastur\\_mujib@yahoo.co.id](mailto:mastur_mujib@yahoo.co.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kemudahan, kualitas pelayanan, dan kualitas informasi terhadap keputusan pembelian di *marketplace* Tokopedia. Dengan survey kepada mahasiswa di tiga universitas di Purwokerto. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria, didapatkan sebanyak 103 responden yang menjadi sampel dan dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara simultan kepercayaan, kemudahan, kualitas pelayanan dan kualitas informasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian di *marketplace* Tokopedia. Secara parsial kepercayaan, kemudahan, serta kualitas informasi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian di *marketplace* Tokopedia. Sedangkan kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian di *marketplace* Tokopedia.

**Kata kunci:** Keputusan pembelian, kepercayaan, kemudahan, kualitas pelayanan, kualitas informasi

**THE EFFECT OF TRUST, EASIES, SERVICE QUALITY, AND QUALITY OF INFORMATION ON PURCHASE DECISIONS IN MARKETPLACE TOKOPEDIA**

*(Case Study Of Student In Purwokerto)*

**Nur Ilboni Nanda Sugianto<sup>1</sup>**

*The Faculty of Economics and Business  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
E-mail: [nandasugianto123@gmail.com](mailto:nandasugianto123@gmail.com)*

**Mastur Mujib Ikhsani<sup>2</sup>**

*The Faculty of Economics and Business  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
E-mail: [mastur\\_mujib@yahoo.co.id](mailto:mastur_mujib@yahoo.co.id)*

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of trust, easies, service quality, and quality of information and purchasing decisions of marketplace Tokopedia. With a survey of college students in three universities in Purwokerto. The sample selection in this study was carried out by a purposive sampling method. Based on the criteria, as many as 103 respondents were sampled and the data collection method was a questionnaire. The data analysis techniques used in this research were multiple regression analysis. The results of the analysis of information have a significant effect on purchasing decisions in the marketplace Tokopedia. Partially trust, easies, as well as the quality of information, has a positive effect on purchasing decisions in the marketplace Tokopedia. While service quality has no significant effect on purchasing decisions in the marketplace Tokopedia.*

**Keywords:** *Purchase decision, trust, easies, service quality, quality of information*

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>1</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Pembatasan Masalah .....	12
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
A. Landasan Teori.....	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	24
C. Kerangka Pemikiran.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>41</b>
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	42
C. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	44

D. Variabel Penelitian.....	45
E. Definisi Operasional.....	45
F. Metode Analisis Data.....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
A. Hasil Penelitian .....	60
B. Deskripsi Responden.....	61
C. Analisis Data .....	66
D. Pembahasan.....	90
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>96</b>
A. Simpulan .....	96
B. Keterbatasan.....	96
C. Saran.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>

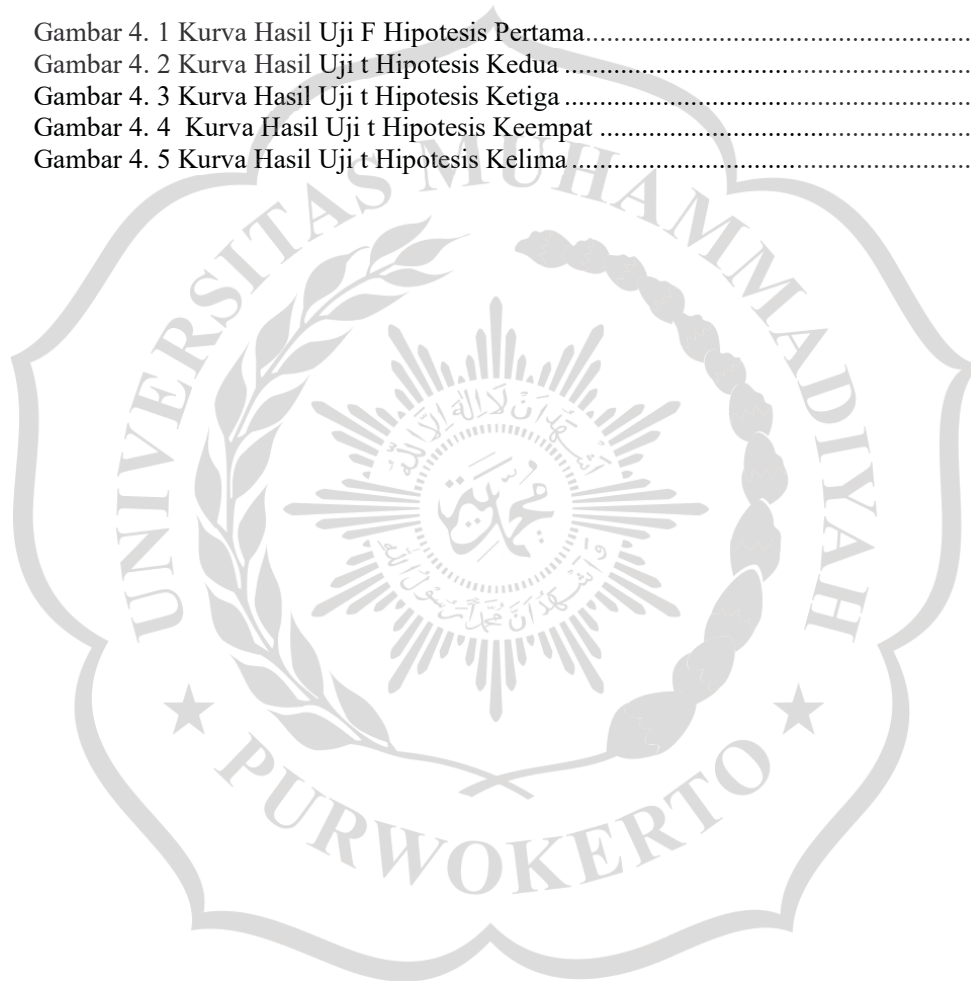


## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung <i>Marketplace</i> di Indonesia .....	3
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3. 1 Proporsi Sampel Acuan Data Tahun 2021 .....	44
Tabel 3. 2 Definisi Konsep Operasional & Indikator .....	46
Tabel 4. 1 <i>Response Rate</i> .....	61
Tabel 4. 2 Universitas Responden .....	62
Tabel 4. 3 Fakultas Responden .....	63
Tabel 4. 4 Jenis Kelamin Responden .....	64
Tabel 4. 5 Usia Responden .....	65
Tabel 4. 6 Uang Saku Responden .....	65
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Kepercayaan .....	66
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Kemudahan .....	68
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	69
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Informasi .....	71
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian .....	72
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kepercayaan .....	73
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kemudahan .....	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	74
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi .....	75
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian .....	75
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas .....	76
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas .....	76
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas .....	78
Tabel 4. 20 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	79
Tabel 4. 21 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	80
Tabel 4. 22 Hasil Koefisien Determinasi .....	82
Tabel 4. 23 Hasil Uji F .....	83
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Hasil Penelitian .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	39
Gambar 3. 1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama .....	55
Gambar 3. 2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	56
Gambar 3. 3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga .....	57
Gambar 3. 4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat .....	58
Gambar 3. 5 Kurva Uji t Hipotesis Kelima .....	59
Gambar 4. 1 Kurva Hasil Uji F Hipotesis Pertama .....	84
Gambar 4. 2 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Kedua .....	85
Gambar 4. 3 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Ketiga .....	86
Gambar 4. 4 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Keempat .....	87
Gambar 4. 5 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Kelima .....	88



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: KUISIONER PENELITIAN .....	106
LAMPIRAN 2: KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	112
LAMPIRAN 3: HASIL KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	127
LAMPIRAN 4. DATA MENTAH KUISIONER.....	129
LAMPIRAN 5: ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF .....	144
LAMPIRAN 6: HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	146
LAMPIRAN 7: HASIL UJI ASUMSI KLASIK .....	152
LAMPIRAN 8: HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA .....	153
LAMPIRAN 9: HASIL UJI KECOCOKAN MODEL.....	153
LAMPIRAN 10: R TABEL .....	155
LAMPIRAN 11: F TABEL.....	156
LAMPIRAN 12: T TABEL .....	157
LAMPIRAN 13: FOTO PENYEBARAN KUISIONER.....	158

