

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, ULASAN
PRODUK, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE PADA
TIKTOK SHOP
(Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen S1

CHIKA FEBRIANTI

1902010283

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, ULASAN
PRODUK, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE PADA
TIKTOK SHOP**

(Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen S1**

CHIKA FEBRIANTI

1902010283

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, ULASAN PRODUK DAN
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SECARA ONLINE PADA TIKTOK SHOP
(Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Purwokerto)**



SKRIPSI

CHIKA FEBRIANTI

1902010283

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing



Hermi Justiana Astuti, SE.,M.Si, Ph.D

NIK. 2160183

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Chika Febrianti
Nim : 1902010283
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Ulasan Produk dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Tiktok Shop (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Purwokerto).**

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

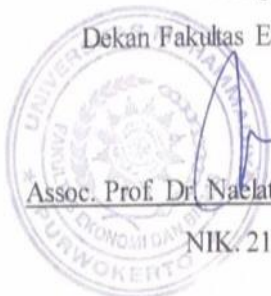
DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Hemi Justiana Astuti, SE.,M.Si, Ph.D
2. Anggota I : M. Agung Miffahuddin, S.E., M.Si
3. Anggota II : Purnadi, SE., M.Si

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 06 April 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Assoc. Prof. Dr. Naclati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Chika Febrianti
Nim : 1902010283
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

Demikian pernyataan ini saya buat, kelak kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia bertanggung jawab dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 06 April 2023

Yang membuat pernyataan



Chika Febrianti

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI**

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

Nama : Chika Febrianti
Nim : 1902010283
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Ulasan Produk dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Tiktok Shop (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Purwokerto).**

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalif media/formatkan, mengolah 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 di buat dengan sebenar benarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 06 April 2023



Chika Febrianti

MOTTO

“Terimakasih diriku yang sudah berjuang hingga saat ini” (Chika)

“Berbuatlah baik kepada orang lain tanpa menunggu orang lain berbuat baik kepadamu” (Chika)

“Sungguh Maha Lembut Allah. Dia tidak akan menguji dan memberatkan Hambanya-Nya dengan sesuatu apapun di luar nalar kemampuannya” (Q.S Al-Baqarah:286)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Bapak dan Ibuku tercinta (Bapak Rasun dan Ibu Carsiti)

sebagai tanda sayang, bakti hormat, dan terima kasih sudah menyayangi Chika sepenuh hati. Tanpa doa, nasihat, dukungan Papa dan Mama skripsi ini tidak akan berjalan sebaik ini. Semoga Papa dan Mama selalu dalam lindungan Allah Subhanahu wa Ta'ala, Amiin Ya Rabbal Alamin.

KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas izin dan rahmatnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana 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. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M. Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si., Ph. D, selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan berbagai informasi kepada saya tentang tata laksana penyusunan skripsi.
4. Arini Hidayah, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan informasi terkait perkuliahan.
5. Herni Justiana Astuti, SE.,M.Si, Ph. D, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

6. M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si, selaku dosen penguji I saya yang telah memberikan saran yang sangat penting sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Purnadi, SE., M.Si selaku dosen penguji II saya yang telah memberikan saran untuk saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak/Ibu Dosen, seluruh staff dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama saya menimba ilmu di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan fasilitas yang diberikan.
9. Kedua orang tua Bapak Rasun dan Ibu Carsiti terimakasih sudah menyayangi Chika sepenuh hati. Tanpa doa, nasihat, dukungan Papa dan Mama skripsi ini tidak akan berjalan sebaik ini. Semoga Papa dan Mama selalu dalam lindungan Allah *Subhanahu wa Ta'ala, Amiin Ya Rabbal Alamin.*
- 10 Untuk teman teman saya yang sudah mensupport dalam pengerjaan skripsi saya Valen, Arum, Dewi, Meisya, Wivan, Panggih terima kasih atas motivasi semangat dan canda tawanya.
11. Untuk teman teman keraton sejagat semangat dan sukses untuk kita semua.
- 12 .Untuk Rr terima kasih untuk supportnya pada saat pengerjaan skripsi ini.

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

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 06 April 2023

Penulis

Chika Febrianti

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, ULASAN PRODUK, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE PADA TIKTOK SHOP (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)

Chika Febrianti¹ Herni Justiana Astuti²

Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

[1chikafebrianti38@gmail.com](mailto:chikafebrianti38@gmail.com) [2Herni99@gmail.com](mailto:Herni99@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menguji Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Ulasan Produk, Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Tiktok Shop (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto). Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif. Teknik pengambilan keputusan sampel yaitu *Non-Probability Sampling*, pendekatan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 114 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji statistik deskriptif, uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji kecocokan model dan uji hipotesis dengan alat analisis yang digunakan adalah SPSS. Hasil analisis menunjukkan kepercayaan, kemudahan, ulasan produk dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, kemudian secara parsial ulasan produk dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, namun kepercayaan dan kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kemudahan, Ulasan Produk dan Kualitas Informasi

THE EFFECT OF TRUST, CONVENIENCE, PRODUCT REVIEWS, AND INFORMATION QUALITY ON ONLINE PURCHASING DECISIONS AT THE TIKTOK SHOP. (STUDIES ON HIGHER EDUCATION STUDENTS IN PURWOKERTO).

Chika Febrianti¹ Herni Justiana Astuti²

**Management Study Program S1 Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto**

[1chikafebrianti38@gmail.com](mailto:chikafebrianti38@gmail.com) [2Herni99@gmail.com](mailto:Herni99@gmail.com)

ABSTRACT

The study aims to examine the effect of trust, convenience, product reviews, and information quality on online purchasing decisions at Tiktok shops (study of university students in Purwokerto). This research uses quantitative techniques. The sampling decision technique is Non-Probability Sampling, a purposive sampling approach with a total sample of 114 respondents. The data analysis technique used in this study is descriptive statistical test, data instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, model fit test and hypothesis test with the analytical tool used is SPSS. The results of the analysis show that trust, convenience, product reviews and information quality simultaneously influence purchasing decisions, then partially product reviews and information quality have a positive effect on purchasing decisions, but trust and convenience do not affect purchasing decisions.

Keywords: *Trust, Convenience, Product Reviews, and Information Quality*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Pembatasan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Landasan Teori.....	15
1.Perilaku Konsumen.....	15
2.Keputusan Pembelian	17
3.Kepercayaan.....	20
4.Kemudahan	24
5.Ulasan Produk.....	26
6.Kualitas Informasi.....	29
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	33
C. Kerangka Pemikiran.....	39

1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	39
2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian	40
3. Pengaruh Ulasan Produk Terhadap Keputusan Pembelian	40
4. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian	44
B. Populasi dan Sampel	44
C. Jenis, Sumber data, dan Teknik pengumpulan data	47
D. Variabel Penelitian	48
E. Definisi Operasional	49
F. Metode Analisis Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Hasil Penelitian	65
1. Gambaran Umum Tiktok Shop	65
2. <i>Response Rate</i>	66
3. Gambaran Umum Responden	68
4. Analisis Deskriptif Statistik	69
5. Uji Instrumen Penelitian	79
6. Uji Asumsi Klasik	84
7. Metode Analisis Data	88
8. Uji Kecocokan Model	91
9. Rekapitulasi Hasil Penelitian	97
B. Pembahasan	98
1. Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Ulasan produk dan Kualitas Informasi terhadap keputusan pembelian secara online pada TiktokShop	98
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Tiktok Shop	100
3. Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian secara online pada Tiktok Shop.	102
4. Pengaruh Ulasan Produk terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Tiktok Shop	103
5. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Tiktok Shop	105

BAB V PENUTUP	108
A. Kesimpulan	108
B. Keterbatasan Penelitian.....	109
C. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111

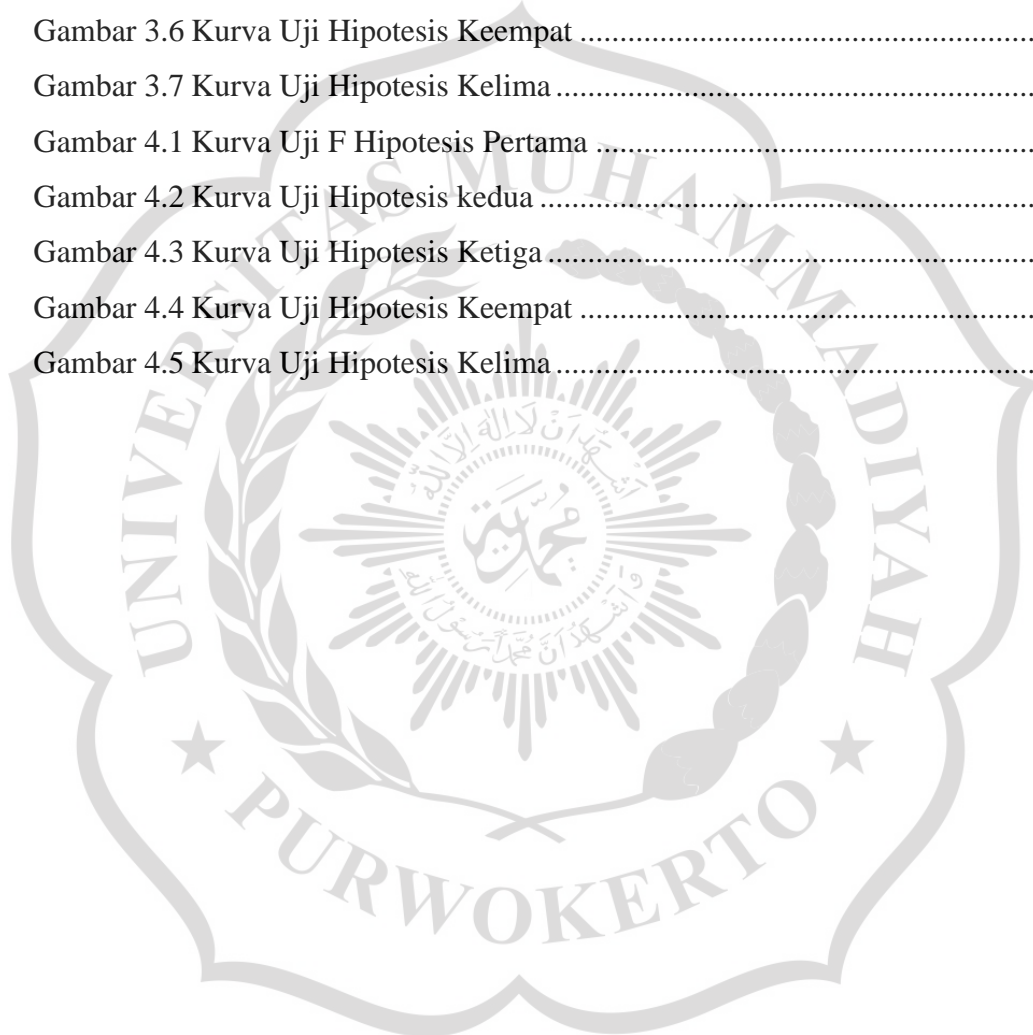


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional	50
Tabel 4.1 Response Rate	67
Tabel 4.2 Deskripsi Gambaran Umum Responden.....	68
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Kepercayaan	70
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Kemudahan	71
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif ulasan produk.....	73
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif kualitas informasi.....	75
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif keputusan pembelian	77
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan	79
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kemudahan.....	80
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Ulasan Produk	80
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Informasi	81
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Pembelian	82
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	85
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	86
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	88
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	89
Tabel 4.18 Hasil Uji (R^2)	91
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	92
Tabel 4.20 Rekapitulasi Pengujian Hipotesis	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	42
Gambar 3.3 Kurva Uji F.....	59
Gambar 3.4 Kurva Uji t.....	60
Gambar 3.5 Kurva Uji Hipotesis Ketiga	62
Gambar 3.6 Kurva Uji Hipotesis Keempat	63
Gambar 3.7 Kurva Uji Hipotesis Kelima	64
Gambar 4.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama	93
Gambar 4.2 Kurva Uji Hipotesis kedua	94
Gambar 4.3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga	95
Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Keempat	96
Gambar 4.5 Kurva Uji Hipotesis Kelima.....	97



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	115
Lampiran 2 : Data Responden.....	122
Lampiran 3: Nilai Tabulasi	133
Lampiran 4 : Hasil Analisis Deskriptif Butir Pernyataan Kuesioner.....	148
Lampiran 5 : Distribusi Frekuensi.....	150
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas	168
Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas	173
Lampiran 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	174
Lampiran 9 : Analisis Regresi Linear Berganda.....	176
Lampiran 10 : Uji Kecocokan Model.....	176
Lampiran 11 : r tabel.....	177
Lampiran 12 : F tabel	179
Lampiran 13 : t tabel	181
Lampiran 14 : Foto Bersama Responden.....	183