



**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RESIKO DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE
DI OLX.CO.ID**

Oleh :

KHOIRUNNISA'
NIM. 2012 11 113

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2016**



**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RESIKO DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE
DI OLX.CO.ID**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas EKonomi
Universitas Muria Kudus

Oleh :

KHOIRUNNISA'
NIM. 2012 11 113

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2016**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RESIKO DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE
DI OLX.CO.ID**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Pengudi
Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Tanggal,..... 2016

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I



Noor Azis, SE., MM
NIDN. 0609107501

Dr. H. Mohammad Edris, Drs. MM
NIDN. 0618066201

Mengetahui,

Dekan



Dr. H. Mohammad Edris, Drs. MM
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



Hj. Fitri Nugraheni, SE, MM
NIDN. 00626028001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Menuntut ilmu mestinya menjadi kebutuhan dalam hidup kita. Ilmu adalah bekal hidup, dan dengan ilmu kita akan tahu kemana akan melangkah. Tanpa ilmu kita buta arah, tidak tahu apa-apa dan sangat mudah terjerumus. Ilmu adalah bagian penting dalam hisup kita. Ingat dan yakinlah allah menyukai orang-orang yang berilmu, dalam al-quran disebutkan “*allah akan meninggikan orang-orang beriman diantarmu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat*” (*Qs. Al Mujadalah: 11*)

Persembahan

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Bapak Ibu tercinta yang tiada hentinya Beliau memberi dukungan dan menyemangatiku.
2. Kedua adeku Reza Effendi dan Dimas Jaka Surya ,merekalah acuan pertama saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Kakak saya Lestari yang selalu mensupport saya.
4. Sahabatku Insyiroh dan Adi wibowo yang selalu ada buatku disaat susah maupun senang.
5. Bapak ibu pembimbing yang selalu sabar mengarahkan menunjukkan dan membimbing untuk suksesnya skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Resiko dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Online di OLX.CO.ID” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas karena bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris. Drs, MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
2. Dr. H. Mohammad Edris, Drs. MM, Dosen Pembimbing I yang telah sabar dalam memberikan bimbingan dan motivasi mulai dari awal hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Hj. Fitri Nugraheni, SE, MM, Dosen Pembimbing II yang telah sabar dalam memberikan bimbingan dan motivasi mulai dari awal hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Mahasiswa UMK yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.

5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan semua pihak tersebut mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempunaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan kita semua. Amin.



Kudus, Agustus 2016

Penulis

Khoirun Nisa'

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RESIKO DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE DI
OLX.CO.ID**

KHOIRUN NISA'
NIM. 2012 11 113

Pembimbing: 1. Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM

2. Hj. Fitri Nugraheni, SE, MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Tujuan dalam penelitian ini adalah: 1) menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian online di olx.co.id. 2) menganalisis pengaruh persepsi resiko terhadap keputusan pembelian online di olx.co.id. 3) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian online di olx.co.id. 4) Menganalisis pengaruh kepercayaan, persepsi resiko dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian online di olx.co.id.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan dibantu dengan program SPSS, jenis penelitian ini yaitu dengan memperoleh informasi yang akurat mengenai dengan cara menyebarluaskan kuisioner kepada para mahasiswa untuk memperoleh data yang akurat.

Hasil dalam penelitian ini terdapat pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian online di olx.co.id dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar

0.448 dengan $t_{hitung} = 7.212$ dan nilai signifikansi 0,000.Terdapat pengaruh pengaruh persepsi resiko terhadap keputusan pembelian online di olx.co.id, nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.452 dan nilai signifikansi 0,000.Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian online di olx.co.id, dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.309 dengan $t_{hitung} = 4.059$ dan nilai signifikansi 0,000.Terdapat pengaruh secara bersama – sama kepercayaan, persepsi resiko dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian online di olx.co.id diperoleh F_{hitung} sebesar 120.11 dengan tingkat probabilitas 0.000 (signifikan)

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah: 1) ada pengaruh kepercayaan, persepsi resiko dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian online di olx.co.id secara parsial. 2) ada pengaruh kepercayaan, persepsi resiko dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian online di olx.co.id secara berganda.

Kata Kunci : Kepercayaan, Persepsi Resiko, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

**EFFECT OF TRUST, THE PERCEPTION OF RISK AND THE
QUALITY OF DECISION TO PURCHASE ONLINE IN OLX.CO.ID**

KHOIRUN NISA '

NIM. 2012 11 113

Supervisor: 1. Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM

2. Hj. Fitri Nugraheni, SE, MM

UNIVERSITY MURIA KUDUS

STUDY PROGRAM MANAGEMENT FACULTY OF ECONOMICS

ABSTRACTION

The purpose of this research are: 1) to analyze the effect of trust on purchasing decisions online in olx.co.id. 2) to analyze the influence of risk perception on purchase decisions online in olx.co.id. 3) Analyze the impact of service quality on purchase decisions online in olx.co.id. 4) to analyze the influence of trust, risk perception and quality of service on purchasing decisions online in olx.co.id.

The research approach used in this research is using descriptive analysis with quantitative approach and assisted with SPSS, this kind of research is to obtain accurate information about the way of distributing questionnaires to students to obtain accurate data.

The results in this study there is an influence on purchasing decisions online trust in olx.co.id with regression coefficient (B) of 0448 with the t-count = 7212 and the significant value 0,000.Terdapat influence risk perceptions influence

on purchasing decisions online in olx.co.id, the regression coefficient (B) of 0452 and the significant value 0,000. Terdapat influence the quality of services on purchase decisions online in olx.co.id, with regression coefficient (B) of 0309 with the t-count = 4,059 and the value and significance 0,000. Terdapat mutual effect - the same beliefs, perceptions of risk and quality of service on purchasing decisions online in olx.co.id obtained Fhitung 120.11 with a probability level of 0.000 (significant)

The conclusion of this study were: 1) There is the influence of trust, risk perception and quality of service on purchasing decisions online in olx.co.id partially. 2) There is an effect of trust, risk perception and quality of service to online purchasing decisions in multiple olx.co.id basis.

Keywords: Trust, Perceived Risk, Quality of Service, Purchase Decision

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	3
1.3. Rumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Kepercayaan.....	6
2.2. Persepsi Resiko	9
2.3. Kualitas Pelayanan	10
2.4. Keputusan Pembelian.....	14
2.5. Penelitian Terdahulu	22
2.6. Kerangka Pikir	27
2.7. Hipotesis.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1. Rancangan Penelitian	29
3.2. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	29
3.3. Jenis dan Sumber Data	32

3.4. Populasi dan Sampel	33
3.5. Pengumpulan Data	34
3.6. Uji Instrumen	35
3.7. Pengolahan Data.....	36
3.8. Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.2. Analisis Validitas dan Reliabilitas	44
4.3. Penyajian Data	48
4.4. Analisis Data	52
4.5. Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1.Kesimpulan	63
5.2.Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Resiko	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	46
Tabel 4.5 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.6 Frekuensi dan Persentase Responden menurut Kepercayaan .	48
Tabel 4.7 Frekuensi dan Persentase Responden menurut Persepsi Resiko.....	49
Tabel 4.8 Frekuensi dan Persentase Responden menurut Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.9 Frekuensi dan Persentase Responden Keputusan Pembelian .	51
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi	52
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Uji Student (Uji-t)	53
Tabel 4.12 Hasil Uji F	55

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pikir..... 27

