

**GAMBARAN KEPERCAYAAN KONSUMEN DALAM
PEMBELIAN *ONLINE* MELALUI *E-COMMERCE***

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Strata 1 (S-1) Sarjana Psikologi Pada Fakultas Psikologi Universitas
Muhammadiyah Jember**



Oleh :

Lu'lu Nur Afifah Rumanti R

NIM 1610811019

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2021



HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember untuk Memenuhi sebagian dari Syarat-Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Satu (S1) Psikologi

Pada Tanggal
6 Agustus 2021

Mengesahkan
Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Jember
Dekan

Dr. Nurjaela Widyarini, S.Psi, M.Si
NIP. - 19750529 200501 2 001

Dewan Penguji	NIP/NIPK	Tanda Tangan
Erna Ipak Rahmawati, S.Psi.,MA	197805072005012001	
Siti Nur'Aini, S.Psi.,M.Si	197702122005012002	

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Lu'lu Nur Afifah Rumanti R.

NIM : 16 10811 019

Dengan disaksikan oleh tim penguji skripsi, menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan ini, maka saya bersedia menerima konsekuensi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh.

Jember, 6 Agustus 2021

Yang Menyatakan



Lu'lu Nur Afifah Rumanti R.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tulisan ini saya persembahkan kepada orang-orang yang sudah memberikan dukungan secara materi dan nonmateri. Terima kasih atas segala doa, perhatian, dan dukungan dari :

Ayah Dr.Ir. Ridwan Zahab, M.S., dan Ibu Rosi Andayani S.P.

Sejuta terima kasih atas doa dan restu sebagai orang tua kepada saya untuk menuntut ilmu di tempat yang sangat jauh dari rumah hingga selesai. Terima kasih atas dukungan secara finansial, dukungan moral dan dukungan batin yang tidak henti diberikan setiap harinya. Maafkan saya karena terlama menyelesaikan karya ini, terlalu mengejar gelar, dan mendapatkan ijazah S1. Saya berikan skripsi ini dengan bangga kepada Ayah dan Ibu sebagai bukti saya bisa bertahan hingga akhir. Terima kasih Ayah, Ibu.

Bani Rasulia, Sutan M. Bukhari, Sutan M Dzaky Muslim

Satu-satunya kakak, Kak Bani, yang selalu mendengarkan keluh dan tangis saya selama mengerjakan skripsi ini. Terima kasih atas pelukan hangat, atas air mata yang ikut jatuh ketika saya menangis. Kedua adik Sutan, Mas Sutan dan Dedek Dzaky, terima kasih atas tawa yang selalu ditunjukkan di depan saya untuk menghibur saya yang sedang berjuang menyelesaikan tulisan ini. Terima kasih kepada teman, saudara seumur hidup saya.

MOTTO

Tidak akan ada berubah, tidak akan pernah berpindah, tidak akan pernah tau apa yang ada di ujung sana jika selalu mempertahankan takut.

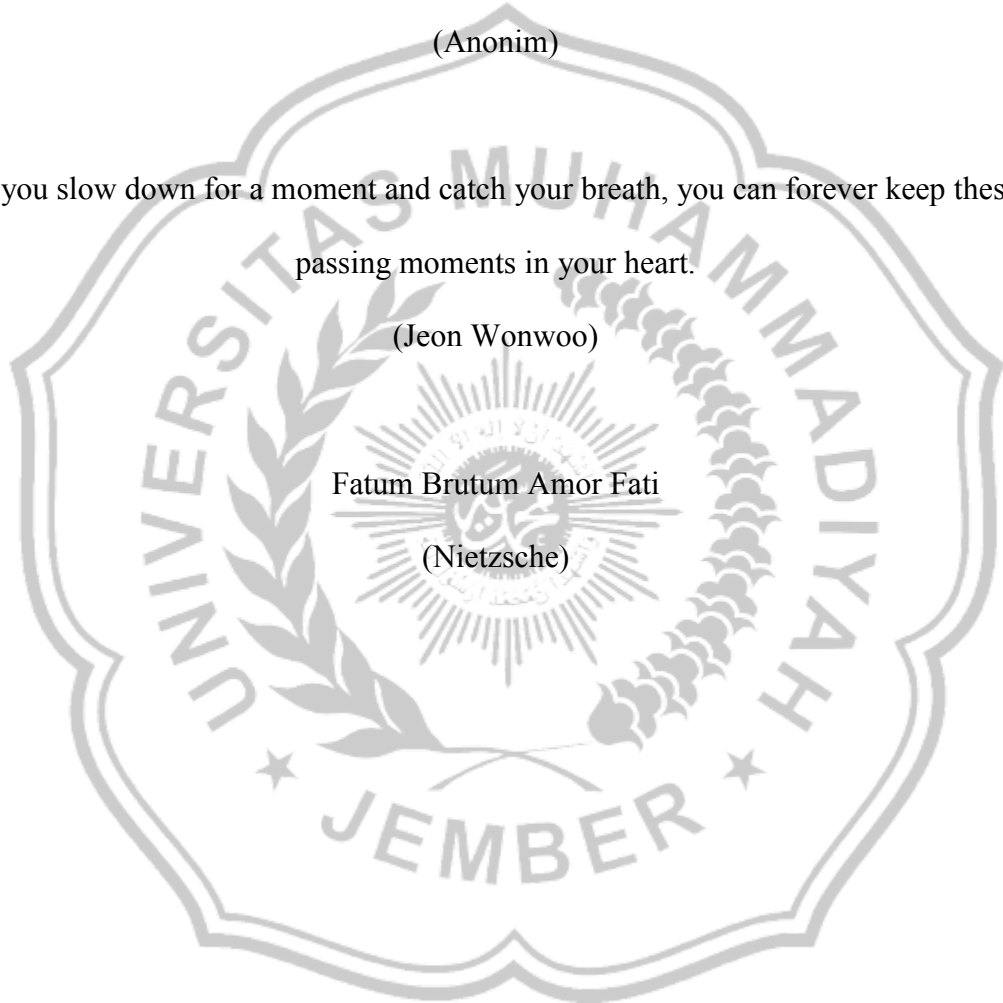
(Anonim)

If you slow down for a moment and catch your breath, you can forever keep these passing moments in your heart.

(Jeon Wonwoo)

Fatum Brutum Amor Fati

(Nietzsche)



KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini dalam bentuk skripsi yang berjudul “Gambaran Kepercayaan Konsumen dalam Pembelian *Online* melalui *E-commerce*” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi di Universitas Muhammadiyah Jember. terselesaikannya karya ini merupakan sebuah perjalanan panjang dalam bentuk sebuah proses pembelajaran akademik yang komprehensif. Karya ini tercipta dengan serba keterbatasan dan dapat terselesaikan berkat bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis haturkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nurlaela Widyarini, S.Psi., M.Si. selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember, yang menjadi “ibu” bagi seluruh mahasiswa Psikologi di Universitas Muhammadiyah Jember. Terima kasih atas bimbingan dan dukungan selama penulis menuntut ilmu di fakultas ini.
2. Ibu Siti Nur’aini, S.Psi.,M.Si. selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbing I. Terima kasih atas segala kesabaran, waktu, dan tenaga yang telah diberikan kepada penulis selama 5 tahun. Walaupun sibuk dengan berbagai tugas dan pekerjaan dari universitas dan fakultas, Ibu selalu mencoba mencari waktu untuk penulis dapat melakukan bimbingan. Terima kasih banyak atas semangat dan dukungan yang Ibu berikan kepada penulis selama ini.

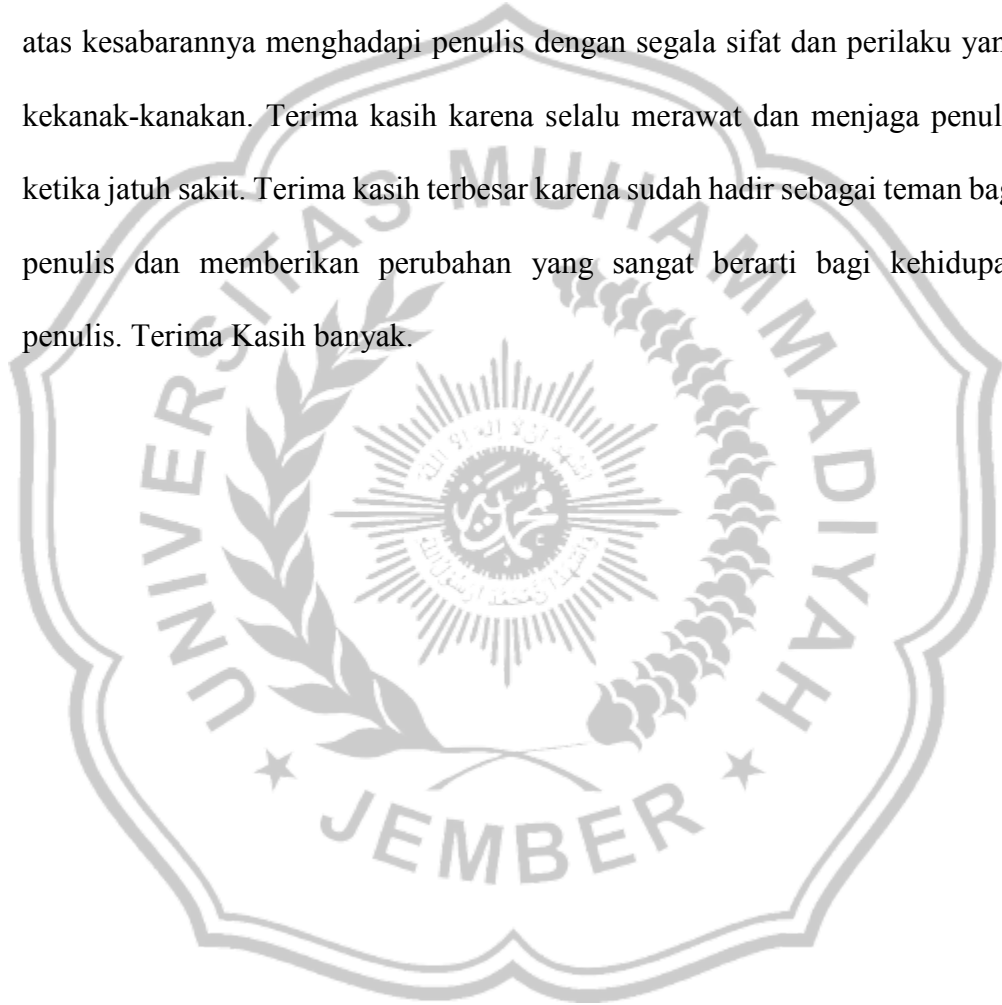
3. Ibu Lilla Noervita Andiyani., S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih atas bimbingan Ibu selama ini. Terima kasih atas waktu, tenaga, dan kesabaran yang telah Ibu berikan kepada penulis selama menyelesaikan karya ini. Terima kasih banyak atas kata-kata dan kalimat-kalimat penyemangat setiap selesai bimbingan yang sangat membantu penulis untuk memiliki harapan dan pikiran positif selama mengerjakan karya ini.
4. Ibu Erna Ipak Rahmawati, S.Psi.,MA selaku Dosen Penguji. Terima kasih atas bimbingan yang Ibu berikan kepada penulis saat seminar proposal dan saat ujian skripsi. Terima kasih atas masukan dan perbaikan yang telah Ibu berikan sehingga karya ini dapat memberikan manfaat kepada orang lain. Terima kasih pula atas kesabaran yang telah Ibu berikan kepada penulis selama Ibu menjadi dosen penguji dari skripsi ini.
5. Keluarga Jember, Pakde Papang (Pak Pram), Almarhumah Bude Cici (Bu Sri), Mba Dina, Mba Nori, Mas Ulung, dan Mbak Kani. Terima kasih atas kesempatan untuk tinggal bersama selama bertahun-tahun di rumah ini. Terima kasih atas pengertian, perhatian, kesabaran, dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama 5 tahun penulis menuntut ilmu. Terima kasih karena sudah berperan sebagai keluarga bagi penulis yang tinggal jauh dari keluarga kandungnya.
6. Aminah Habsyi (Nina), selaku teman pertama penulis di Jember, yang selalu bersedia menemani penulis berkeliling Jember pada saat itu. Terima kasih karena selama ini masih tetap menjadi teman bagi penulis. Terima kasih karena tetap bertukar kabar walaupun kita sudah terpisah jauh, dan kamu dengan

kehidupan barumu. Terima kasih pula kepada Kak Mustofa, selaku teman hidup bagi Nina atas bantuannya dalam menyebarkan kuesioner penelitian penulis.

7. Sarah Dessy Agatha, selaku teman *fangirling* pada zamannya, teman curhat, teman mengingap, teman *nongkrong*, teman jajan, dan teman lainnya. Terima kasih karena selalu siap sedia ketika penulis mengajak jalan, selalu membuka lebar pintu rumahnya ketika penulis kesepian, selalu perhatian walaupun dalam diam. Terima kasih karena selalu merindukan dan menunggu penulis yang sedang pulang kampung. Terima kasih atas waktu, tempat tidur, makanan, cerita yang dibagikan kepada penulis selama ini.
8. Teman-teman Analisa Perilaku, Jakiyah, Cunul, Ir, Jahrani, Naura, dan Hasti. Terima kasih atas dukungan, motivasi, lelucon, yang diberikan kepada penulis dikala penulis merasa *down*. Walaupun jauh, berbeda kota bahkan pulau, namun teman-teman tetap ada untuk penulis, tetap bertukar kabar, dan saling mengirimkan hadiah kecil. Terima kasih atas kesabarannya selama ini berteman dengan penulis. Ayo kita berteman lebih lama lagi.
9. Lintang Mahardikawati, selaku teman satu kelompok selama 2 semester, teman satu kosan 18 A. Terima kasih atas bantuannya selama berkelompok dengan penulis. Walaupun penulis selalu marah, mengeluh, menangis, tapi Lintang selalu tenang dan membantu penulis menyelesaikan semua tugas yang belum selesai. Terima kasih karena selalu bersedia kamar kosannya digunakan penulis untuk karaoke, untuk curhat, dan untuk menangis ketika penulis sedang sedih. Terima kasih karena selalu menemani penulis makan setiap harinya.

10. Lina Ningtiyas, selaku teman senasib, teman sambat, teman seperjuangan. Terima kasih atas kalimat-kalimat positif setiap penulis mengeluh dan putus asa. Terima kasih atas kesediaannya mendengarkan keluh kesah dan sambatan penulis selama ini. Terima kasih banyak karena penulis selalu banyak tanya dan Lina selalu dengan sabar menjawab semua pertanyaan penulis.
11. Kepada Yulia Rachmawati (aka Sayul), selaku teman ngopi pada saat itu. Terima kasih karena selalu bersedia diajak *ngopi* saat penulis merasa kesepian. Terima kasih selalu bersedia mendengarkan curhatan dan tangisan penulis saat itu. Terima kasih atas motivasi, dorongan, dan dukungan untuk selalu berubah dan bergerak menuju masa depan.
12. Teman-teman sebimbangan, Grup Diskusi Anak Bu Ani, Wifi Pinki Damayanti, Siti Hofia, Mayawi Oktavianti, Kunti Zakiyyatal, dan Fanny Alifia. Terima kasih karena selalu menemani dan mendukung penulis selama ini. Terima kasih atas hiburan yang selalu dilontarkan melalui *chat grup wa*, kalian selalu berhasil membuat penulis tertawa. Terima kasih karena tetap bertahan dan berjuang bersama sampai karya ini selesai. Terima kasih banyak.
13. Teman-teman Angkatan 2016 Fakultas Psikologi. Terima kasih telah menerima penulis yang seorang pendatang sebagai teman kalian. Terima kasih atas segala canda tawa, segala tingkah laku lucu, segala ajakan ngopi, terima kasih atas segala. Terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama ini.
14. Junianto Hadi Wicaksono, S.Psi., selaku teman cerita, teman jalan, teman belajar, dan teman berdiskusi. Terima kasih sebesar-besarnya atas segala yang

telah diberikan kepada penulis selama ini, waktu, tenaga, dukungan, dan hadiah. Terima kasih atas kesediaannya untuk selalu direpotkan oleh penulis. Terima kasih telah membawa penulis mengelilingi Jawa Timur. Terima kasih telah membuka pandangan baru kepada penulis akan dunia ini. Terima kasih atas kesabarannya menghadapi penulis dengan segala sifat dan perilaku yang kekanak-kanakan. Terima kasih karena selalu merawat dan menjaga penulis ketika jatuh sakit. Terima kasih terbesar karena sudah hadir sebagai teman bagi penulis dan memberikan perubahan yang sangat berarti bagi kehidupan penulis. Terima Kasih banyak.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
INTISARI.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
A. Masalah Penelitian.....	11
B. Tujuan Penelitian.....	12
C. Manfaat Penelitian.....	12
D. Keaslian Penelitian.....	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. <i>E-Commerce</i>	18
1. Definisi <i>E-Commerce</i>	18
2. Komponen <i>E-Commerce</i>	19

3. Jenis <i>E-Commerce</i>	20
4. Model <i>E-Commerce</i>	21
5. Manfaat <i>E-Commerce</i>	23
B. Kepercayaan Konsumen	24
1. Definisi Kepercayaan Konsumen	24
2. <i>Trust Building Model</i>	25
3. Faktor Yang Mempengaruhi Terbentuknya Kepercayaan Konsumen	30
4. Proses Terbentuknya Kepercayaan Konsumen.....	32
5. Gambaran Kepercayaan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian <i>Online</i> Melalui <i>E-Commerce</i>	33
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Jenis Dan Desain Penelitian.....	36
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	36
C. Subjek Penelitian.....	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel.....	38
D. Definisi Operasional.....	39
E. Metode Pengumpulan Data	40
F. Metode Analisis Data	43
1. Uji Instrumen	43
2. Uji Asumsi	44
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46

A. Orientasi Kancah.....	46
B. Persiapan Pelaksanaan Penelitian	47
C. Pelaksanaan Penelitian	48
D. Hasil Analisa Data.....	49
1. Hasil Uji Validitas Alat Ukur.....	49
2. Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur.....	52
3. Hasil Uji Normalitas	53
4. Hasil Uji Deskriptif.....	54
E. Pembahasan.....	59
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Klasifikasi <i>E-Commerce</i>	20
Tabel 2. <i>Blueprint</i> Skala Kepercayaan Konsumen	42
Tabel 3. <i>Blueprint</i> Uji Coba Alat Ukur.....	49
Tabel 4. <i>Blueprint</i> Uji Data Penelitian.....	51
Tabel 5. Uji Reliabilitas Alat Ukur Uji Coba.....	52
Tabel 6. Uji Reliabilitas Alat Ukur Penelitian	53
Tabel 7. Uji Normalitas Alat Ukur.....	53
Tabel 8. Rumus Pengkategorian	54
Tabel 9. Deskripsi Tingkat Kepercayaan Konsumen Secara Keseluruhan.....	54
Tabel 10. Deskripsi Tingkat Kepercayaan Konsumen Berdasarkan Dimensi	55
Tabel 11. Deskripsi Tingkat Kepercayaan Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 12. Deskripsi Tingkat Kepercayaan Konsumen Berdasarkan Usia	58
Tabel 13. Deskripsi Tingkat Kepercayaan Konsumen Berdasarkan <i>E-Commerce</i> Yang Digunakan.....	59

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Diagram *Trust Building Model* 29



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Alat Ukur Uji Coba	78
Lampiran 2. Data Hasil Uji Coba Alat Ukur	81
Lampiran 3. Uji Validitas Alat Ukur Uji Coba	104
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Alat Ukur Uji Coba	130
Lampiran 5. Alat Ukur Penelitian	132
Lampiran 6. Data Hasil Penelitian	135
Lampiran 7. Uji Validitas Alat Ukur Penelitian	209
Lampiran 8. Uji Reliabilitas Alat Ukur Penelitian	235
Lampiran 9. Uji Normalitas Alat Ukur Penelitian	236

