

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA  
ONLINE DI TOKOPEDIA**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Moh. Hasnun Munir**

**1610411207**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2021**



# SKRIPSI

## PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE DI TOKOPEDIA

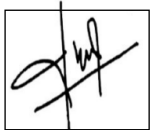
Oleh :

Moh Hasnun Munir

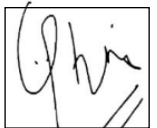
1610411207

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Budi Santoso, SE, MM, M.Akun



Dosen Pembimbing Pendamping : Dra. Wenny Murtalining Tyas, M.Si





## **MOTTO**

Man Jadda Wajada

Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka dia akan berhasil. Insya Allah.

## PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terima kasih saya kepada:

1. Terimakasih kehadirat Allah SWT yang maha pemberi kemudahan. alhamdulillah skripsiku selesai yallah. semoga bermanfaat bagi adik-adik angkatan yang akan melakukan skripsi .
2. Kepada bidadari tak bersayap, **Ummi'** yang tidak pernah habis mendoakanku di sepertiga malamnya. Untuk **Abah** Superheroku yang tidak pernah lelah mencari nafkah untuk keberlangsungan pendidikanku. Terima kasih banyak sudah membimbing, mendoakan, menyayangi, mensupport aku hingga sampai saat ini.
3. Kepada jajaran sahabat-sahabatku, **Mamu, Mirkin, Encek, Ansori** dan **Eko** partnerku dari SD sampai kuliah. Tanpa kalian mungkin aku tidak dapat inspirasi untuk mengerjakan skripsi ini.
4. Kepada jajaran teman-teman kelas Manajemen F angkatan 2016 sedih seneng tawa drama bareng kalian kalian keren.
5. Kepada jajaran Mas Fotocopyan yang siap selalu melayani dan membantu setiap hari rela memberi sumbangsih berupa tenaga untuk membantu mencetak skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas karunia-Nya yang telah memberi rahmat serta didayah-Nya yang telah memberi kesehatan dan tak lupa penulis berterima kasih kepada Allah SWT penulis bisa menyelesaikan tugas akhir dengan judul “*Pengaruh Harga, Promosi dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Tokopedia*”.

Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan kelulusan S1 dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) dari Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. **Bapak Dr. Hanafi, M.Pd.**, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. **Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember
3. **Bapak A. Hasan Hafidzi, SE, MM.**, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Jember
4. **Ibu Nur Saidah, SE, MM.**, selaku Sekertaris Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Jember
5. **Bapak Budi Santoso, SE, MM, M.Akun.**, selaku dosen pembimbing utama yang telah membantu, membimbing dan mempermudah dalam penyusunan skripsi saya.
6. **Ibu Dra. Wenny Murtaliningtyas, M.Si.**, selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membantu, membimbing dan mempermudah dalam penyusunan skripsi saya.
7. **Ibu Feti Fatimah, SE, MM.**, selaku dosen penguji yang telah membantu, menguji dan mempermudah skripsi saya.

Penyusunan skripsi ini tidak luput dari kekurangan, kesalahan dan kesempurnaan karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Oleh karena itu kami menerima masukan, serta kritik dan saran dari pembaca, semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca maupun penulis.

Jember, 2021  
Penyusun

Moh. Hasnun Munir  
1610411207

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	9
2.1.2 Pengertian <i>E-commerce</i> .....	10
2.1.3 Harga .....	11
2.1.4 Promosi .....	14
2.1.4.1 Bauran Promosi .....	16
2.1.4.2 Tahap-tahap pelaksanaan Promosi .....	17
2.1.5 Kepercayaan .....	18
2.1.5.1 Pengertian Kepercayaan .....	18
2.1.5.2 Faktor-faktor Kepercayaan .....	19
2.1.5.3 Manfaat Kepercayaan .....	21
2.1.6 Keputusan Pembelian .....	23
2.1.7 Pengertian Perilaku Konsumen .....	25
2.1.7.1 Definisi Perilaku Konsumen .....	25
2.1.7.2 Model perilaku Konsumen .....	26
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka Konseptual .....	28
2.4 Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>



3.1 Identifikasi Variabel .....	31
3.1.1 Variabel Bebas (Independent Variable) .....	31
3.1.2 Variabel Terikat (Dependent Variable) .....	31
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	31
3.2.1 Harga ( $X_1$ ).....	31
3.2.2 Promosi ( $X_2$ ) .....	32
3.2.3 Kepercayaan ( $X_3$ ) .....	32
3.2.4 Keputusan Pembelian (Y).....	32
3.3 Desain Penelitian .....	33
3.4 Populasi Dan Sampel .....	33
3.4.1 Populasi .....	33
3.4.2 Sampel .....	33
3.5 Jenis Data .....	34
3.5.1 Data Primer ( <i>Primary Data</i> ) .....	34
3.5.2 Data Sekunder ( <i>Secondary Data</i> ).....	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.7 Teknik Analisis Data .....	36
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	36
3.7.1.1 Uji Validasi .....	36
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.7.2 Alat Analisis Data .....	37
3.7.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	37
3.7.3.1 Uji Normalitas Data .....	37
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas .....	38
3.7.3.3 Uji Heterokedastisitas .....	39
3.8 Uji Hipotesis.....	39
3.8.1 Uji T .....	39
3.8.2 Analisis Koefisien Determinasi.....	40

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum .....	41
4.2 Deskripsi Data Penelitian .....	42
4.2.1 Pengumpulan Data.....	42
4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	42
4.2.3 Uji Instrumen Penelitian .....	43
4.3 Pembahasan.....	55

1. Hasil Uji Statistik .....	55
2. Hasil Uji Hipotesis .....	56
3. Koefisien Determinasi .....	57
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>66</b>
<b>Lampiran 1 Pengantar Kuisisioner dan Kuisisioner Penelitian.....</b>	<b>67</b>
<b>Lampiran 2 Rekapitulasi Data Hasil Skor Angket Penelitian.....</b>	<b>71</b>
<b>Lampiran 3 Uji Deskripsi Frekuensi.....</b>	<b>83</b>
<b>Lampiran 4 Uji validasi .....</b>	<b>84</b>
<b>Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>89</b>
<b>Lampiran 6 Uji Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>92</b>
<b>Lampiran 7 t tabel .....</b>	<b>95</b>
<b>Lampiran 8 f tabel .....</b>	<b>100</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pengunjung E-Commerce Kuartal III-2019 .....	5
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas Instrumen .....	48
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas .....	51
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas .....	53
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Analisis Regresi Liner Berganda .....	53
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji t .....	55
Tabel 4.10 Rekapitulasi Uji f.....	56
Tabel 4.11 Uji Dominal Fariabel Penelitian .....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Koofisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna internet di Indonesia 2018 .....	2
Gambar 1.2 Perilaku Pengguna internet Indonesia .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	42
Gambar 4.2 Uji Normalitas Data secara Grafik .....	49
Gambar 4.3 Uji Normalitas Histogram .....	50
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pengantar Kuisisioner dan Kuisisioner Penelitian .....	67
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Hasil Skor Angket Penelitian .....	71
Lampiran 3 Uji Deskripsi Frekuensi .....	83
Lampiran 4 Uji validasi .....	84
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik .....	89
Lampiran 6 Uji Regresi Linier Berganda .....	92
Lampiran 7 t tabel .....	95
Lampiran 8 f tabel .....	100