

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN RISIKO TERAMATI
TERHADAP KEPERCAYAAN SERTA DAMPAKNYA
PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*
(Studi pada Pengguna Aplikasi Shopee di Kota Semarang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan studi akhir
dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank Semarang



Oleh :

Nama : Fajar Nur Ayu Marhaini

NIM : 16.05.51.0163

Program Studi : S.1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN



Manuskrip Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN RISIKO TERAMATI
TERHADAP KEPERCAYAAN SERTA DAMPAKNYA
PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*
(Studi pada Pengguna Aplikasi Shopee di Kota Semarang)

Oleh :

Fajar Nur Ayu Marhaini

NIM : 16.05.51.0163

Program Studi S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Stikubank Semarang

Semarang, 25 Juni 2020

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. M.S. Eric Santosa, MBA

NIDN : 0616026502

HALAMAN PENGESAHAN

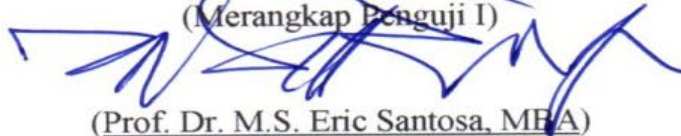
PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN RISIKO TERAMATI
TERHADAP KEPERCAYAAN SERTA DAMPAKNYA
PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*
(Studi pada Pengguna Aplikasi Shopee di Kota Semarang)

Oleh :
Fajar Nur Ayu Marhaini
NIM : 16.05.51.0163
Program Studi S.1 Manajemen

Hasil Penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal :

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

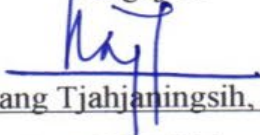
Dosen Pembimbing
(Merangkap Penguji I)



(Prof. Dr. M.S. Eric Santosa, MBA)

NIDN 0616026502

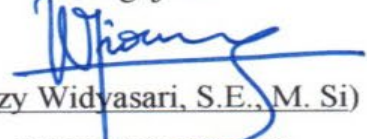
Penguji II



(Dr. Endang Tjahjaningsih, S.E., M. Kom)

NIDN 0622056601

Penguji III



(Suzy Widvasari, S.E., M. Si)

NIDN 0631037102

Mengotahui,

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



(Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si)

NIDN 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Fajar Nur Ayu Marhaini

NIM : 16.05.51.0163

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul : PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN RISIKO TERAMATI TERHADAP KEPERCAYAAN SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* (Studi pada Pengguna Aplikasi Shopee di Kota Semarang) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 6 Juni 2020

Yang menyatakan,



(Fajar Nur Ayu Marhaini)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada bapak, Ibu dan kakak saya tercinta yang senantiasa memberikan dorongan dan kasih sayangnya, juga kepada teman dan sahabat yang selalu mendukung saya serta Almamater Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Tanpa mereka, aku tak sanggup menyelesaikan studi ini. Terimakasih untuk semuanya.

(Fajar Nur Ayu Marhaini)

MOTTO :

Doa ibu akan memudahkan dalam meraih kesuksesan dan memudahkan dalam segala hal.

Dengan bersyukur membuat hidup menjadi lebih nikmat dan berarti.

ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas informasi dan risiko teramati terhadap kepercayaan serta dampaknya pada keputusan pembelian *online*. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan sampel pengguna aplikasi Shopee yang bertempat tinggal di Kota Semarang dan pernah melakukan transaksi. Jumlah sampel sebesar 100 dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan. Risiko teramati berpengaruh negatif signifikan terhadap kepercayaan. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : kualitas informasi, risiko teramati, kepercayaan, keputusan pembelian

ABSTRACT

This research demands disclosure of information quality and observed risk for assessment and its impact on online purchasing decisions. This study uses multiple regression analysis with a sample of Shopee application users who reside in the city of Semarang and have made transactions. The number of samples is 100 with the sampling technique that is purposive sampling. The results showed that the quality of information had a significant positive effect on trust. Risks of importance are observed. Trust determines a significant positive effect on purchasing decisions.

Keywords: information quality, observed risk, trust, purchasing decisions

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : *“Pengaruh Kualitas Informasi dan Risiko Teramati terhadap Kepercayaan serta Dampaknya pada Keputusan Pembelian Online (Studi pada Pengguna Aplikasi Shopee di Kota Semarang)*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Penelitian ini dilakukan di Kota Semarang dengan sampel yang memadai. Hasil penelitian memberikan bukti bahwa kualitas informasi dan risiko teramati mempengaruhi kepercayaan, serta memberikan bukti bahwa kepercayaan mempengaruhi keputusan pembelian. Namun penelitian ini juga memiliki keterbatasan dari aspek metodologis. Oleh karena itu pembaca yang berminat pada kajian penelitian ini perlu mempertimbangkan informasi ini sekiranya hasil ini dipergunakan sebagai referensi selanjutnya.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang
2. Dr. Euis Soliha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang
3. Sri Sudarsi, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Stikubank Semarang
4. Prof. Dr. M.S. Eric Santosa, MBA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pikiran, dukungan, dan saran untuk membimbing penyusunan skripsi ini
5. Dr. Agung Nusantara, SE., M.Si selaku Dosen Wali untuk nasihat dan dukungan yang diberikan
6. Segenap dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan
7. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, dan nasihat untuk kelancaran penyusunan skripsi ini
8. Kakak saya yang selalu memberikan doa serta dukungan untuk kelancaran penyusunan skripsi ini
9. Teman saya Muhammad Irvanudin yang selalu memberikan saran dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Muhammad Yusuf yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini
11. Seluruh teman-teman S1 Manajemen angkatan 2016 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan kedepannya.

Semarang, 6 Juni 2020

Penyusun

Fajar Nur Ayu Marhaini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRAK</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS

2.1	Tinjauan Pustaka	9
2.1.1	Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	10
2.1.1.3	Dimensi Keputusan Pembelian	14
2.1.2	Kualitas Informasi.....	14
2.1.2.1	Pengertian Kualitas Informasi.....	14
2.1.2.2	Syarat-syarat Informasi yang Berkualitas	15
2.1.2.3	Dimensi Kualitas Informasi	15
2.1.3	Risiko Teramati.....	17
2.1.3.1	Pengertian Risiko Teramati.....	17
2.1.3.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Risiko Teramati.....	18
2.1.3.3	Dimensi Risiko Teramati	18
2.1.4	Kepercayaan.....	19
2.1.4.1	Pengertian Kepercayaan.....	19
2.1.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	19
2.1.4.3	Dimensi Kepercayaan	21
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
2.3	Hubungan Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis.....	25
2.3.1	Hubungan Kualitas Informasi dan Kepercayaan.....	25
2.3.2	Hubungan Risiko Teramati dan Kepercayaan	25
2.3.3	Hubungan Kepercayaan dan Keputusan Pembelian	26
2.4	Model Penelitian	27
2.4.1	Model Grafis	27
2.4.2	Model Matematis	27

BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN

3.1	Definisi Konsep dan Operasional	29
3.1.1	Definisi Konsep.....	29
3.1.1.1	Keputusan Pembelian.....	29
3.1.1.2	Kualitas Informasi.....	29
3.1.1.3	Risiko Teramati.....	29
3.1.1.4	Kepercayaan	29
3.1.2	Definisi Operasional	30
3.2	Lokasi Penelitian.....	33
3.3	Populasi dan Pengambilan Sampel	34
3.3.1	Populasi.....	34
3.3.2	Sampel	34
3.4	Jenis Data dan Teknik Pengambilan Data.....	35
3.4.1	Jenis Data	35
3.4.2	Teknik Pengambilan Data.....	35
3.5	Penskalaan.....	36
3.6	Uji Instrumen	36
3.6.1	Uji Validitas	36
3.6.2	Uji Reliabilitas	37
3.7	Analisis Data	37
3.7.1	Uji Model	37
3.7.1.1	Uji F	37
3.7.1.2	Koefisien Determinasi.....	37
3.7.2	Uji Hipotesis	38
3.7.2.1	Uji t	38
3.7.2.2	Analisis Regresi Berganda	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Identitas Responden	41
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	42

4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	43
4.2	Deskripsi Variabel.....	44
4.2.1	Variabel Kualitas Informasi	44
4.2.2	Variabel Risiko Teramati	46
4.2.3	Variabel Kepercayaan	47
4.2.4	Variabel Keputusan Pembelian	48
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian.....	50
4.3.1	Uji Validitas	50
4.3.2	Uji Reliabilitas	51
4.4	Analisis Data	52
4.4.1	Uji Model	52
4.4.1.1	Uji F	52
4.4.1.1.1	Uji F Persamaan Pertama	52
4.4.1.1.2	Uji F Persamaan Kedua.....	52
4.4.1.2	Uji Koefisien Determinasi.....	54
4.4.1.2.1	Uji Koefisien Determinasi Persamaan Pertama	54
4.4.1.2.2	Uji Koefisien Determinasi Persamaan Kedua	54
4.4.1.3	Uji t	54
4.4.1.3.1	Uji t Persamaan Pertama	54
4.4.1.3.2	Uji t Persamaan Kedua.....	55
4.5	Analisis Regresi	55
4.5.1	Analisis Regresi Persamaan Pertama	55
4.5.2	Analisis Regresi Persamaan Kedua.....	56
4.6	Pembahasan.....	56
4.6.1	Pengaruh Kualitas Informasi dan Kepercayaan	56
4.6.2	Pengaruh Risiko Teramati dan Kepercayaan	57
4.6.3	Pengaruh Kepercayaan dan Keputusan Pembelian	57

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI	
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	58
5.3 Implikasi Manajerial	59
5.4 Rekomendasi Penelitian Berikutnya	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna Internet di Indonesia	2
Tabel 1.2 Peringkat <i>e-commerce</i> tahun 2018	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Operasional.....	30
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	44
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Informasi	45
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden pada Variabel Risiko Teramati	46
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden pada Variabel Kepercayaan	47
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden pada Variabel Keputusan Pembelian	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Penelitian	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Grafis	27
-------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 2 Tabulasi Data	66
Lampiran 3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Informasi.....	72
Lampiran 4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Risiko Teramati.....	75
Lampiran 5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan.....	78
Lampiran 6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian.	80
Lampiran 7 Uji Validitas	83
Lampiran 8 Uji Reliabilitas	86
Lampiran 9 Tabel Hasil Pengolahan Data	90
Lampiran 10 Lembar Bimbingan	92
Lampiran 11 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme.....	94
Lampiran 12 Hasil Cek Turnitin	95