

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN *ONLINE*
DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA DI JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

Faradhila Putri Puspita Arum

203402516231



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN *ONLINE*
DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA DI JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

Faradhila Putri Puspita Arum

203402516231



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN *ONLINE* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA DI JAKARTA SELATAN

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan atau kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.



Jakarta, 4 Maret 2024



Faradhila Putri Puspita Arum

NPM: 203402516231

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN *ONLINE* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA DI JAKARTA SELATAN**

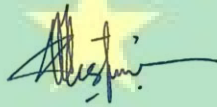
Nama Mahasiswa : **Faradhila Putri Puspita Arum**

Nomor Pokok : **203402516231**

Program Studi : **Manajemen**

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si)

Jakarta, 4 Maret 2024

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PENGESAHAN

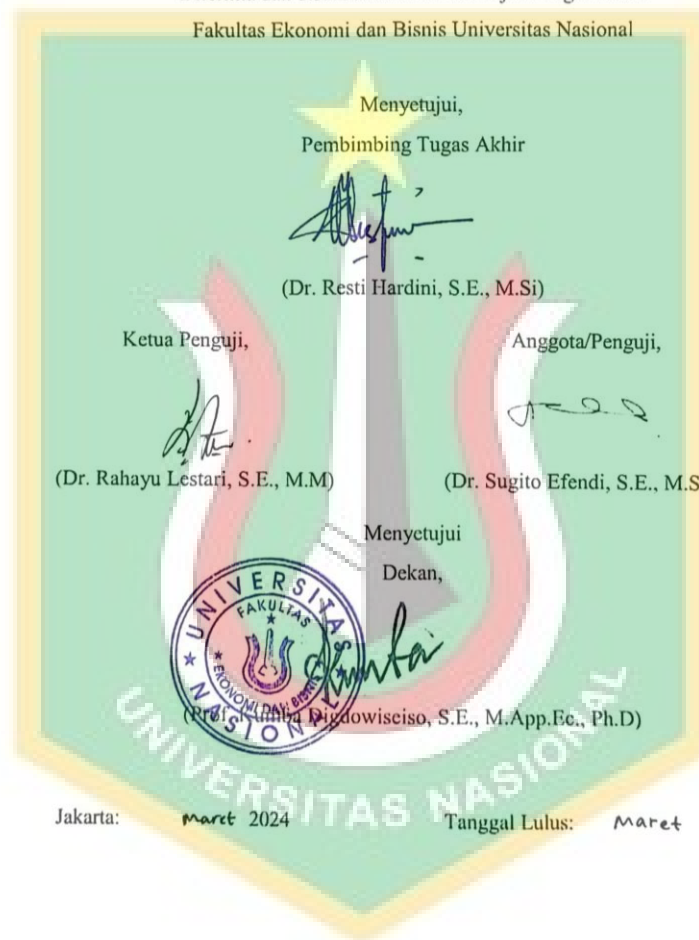
Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN *ONLINE* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA DI JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : **Faradhila Putri Puspita Arum**

Nomor Pokok : **203402516231**

Program Studi : **Manajemen**

Diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional



Jakarta: **maret 2024** Tanggal Lulus: **maret 2024**

ABSTRAK

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN *ONLINE* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA DI JAKARTA SELATAN

Oleh:

Faradhila Putri Puspita Arum

NPM: 203402516231

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan *Online* dan *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian Pada Tokopedia di Jakarta Selatan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden yaitu pelanggan Tokopedia yang pernah melakukan pembelian minimal satu kali. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang disebarakan kepada 96 responden. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis inferensial dengan regresi linear berganda dan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 26.0. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, hasil analisis regresi linear berganda, menggunakan uji t dimana Kemudahan Penggunaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian, Kepercayaan *Online* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian dan *Electronic Word of Mouth* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan *Online* dan *Electronic Word of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan *Online* dan *Electronic Word of Mouth*.



ABSTRACT

THE INFLUENCE OF EASE OF USE, ONLINE TRUST AND ELECTRONIC WORD OF MOUTH ON PURCHASING DECISIONS AT TOKOPEDIA IN SOUTH JAKARTA

By:

Faradhila Putri Puspita Arum

NPM: 203402516231

Thesis, under the guidance of Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

This research aims to determine the influence of Ease of Use, Online Trust and Electronic Word of Mouth on Purchasing Decisions at Tokopedia in South Jakarta. The sample in this study was 96 respondents, namely Tokopedia customers who had made a purchase at least once. This research uses quantitative methods using primary data. The data collection technique used was a questionnaire distributed to 96 respondents. In this study, researchers used inferential analysis techniques with multiple linear regression and used the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 26.0 program. Based on the results of the research conducted, the results of multiple linear regression analysis, using the t test where Ease of Use (X1) has a positive and significant effect on Purchasing Decisions, Online Trust (X2) has a positive and significant effect on Purchasing Decisions and Electronic Word of Mouth (X3) has an effect positive and significant on Purchasing Decisions. So it can be concluded that Ease of Use, Online Trust and Electronic Word of Mouth have a positive and significant effect on Purchasing Decisions.

Keywords: *Ease of Use, Online Trust and Electronic Word of Mouth.*



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama Lengkap : Faradhila Putri Puspita Arum
2. Tempat, Tanggal Lahir : Depok, 14 Mei 2002
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Jambu No. 17, RT. 005/RW. 011, Kelurahan Ngaliyan, Kecamatan Ngaliyan, Semarang, Jawa Tengah
5. No. Handphone : 089638003190
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : faradhila257@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2008 - 2014 : SDN Sukamaju 2
2. 2014 - 2017 : SMP Perintis Depok
3. 2017 - 2020 : SMA Plus PGRI Cibinong
4. 2020 - 2023 : Universitas Nasional

Jakarta, 4 Maret 2024



Faradhila Putri Puspita Arum

NPM: 203402516231

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji dan syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan *Online* dan *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian pada Tokopedia di Jakarta Selatan” ini dengan baik. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis tentunya mengalami hambatan selama penulisan tugas akhir ini. Namun berkat bimbingan, dukungan dan saran dari beberapa pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan rendah hati, rasa kasih sayang, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., MM, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberi arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bias tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.

7. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa FEB UNAS.
8. Kepada Ibu Sri Poerwaningsih dan Bapak Edy Sujiyanto, selaku orang tua penulis yang telah merawat, membimbing, memberikan kasih sayang dan rasa peduli yang tulus, selalu mendoakan, memberikan dukungan dan saran yang positif sehingga penulis dapat menghadapi rintangan dan termotivasi untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Nasional dengan tepat waktu.
9. Kepada Bangun Adi Putra Perdana dan Dimas Prasetya Aditama selaku kakak penulis serta Qonita Rahma Permatasari selaku adik penulis yang turut memberikan dukungan, doa dan rasa peduli kepada penulis sehingga penulis termotivasi untuk menjadi pribadi yang lebih bertanggung jawab dan lebih baik.
10. Kepada Noviana Rahmawati, An Nisaa Maha Kyfli, Adiani Mega Anisah, Asti Fauziah, Naadyah Miftah Hutami dan Siva Anisa Yuri Ariyanto, selaku teman dekat kuliah penulis yang selalu memberikan dukungan, membantu penulis saat mengalami hambatan dan menemani selama proses pengerjaan tugas akhir sehingga penulis tidak merasa sendiri dan dapat menyelesaikannya dengan baik.
11. Kepada Nabila Anggraini dan Apri Siska, selaku teman dekat penulis yang selalu ada untuk memberikan bantuan, dukungan dan doa secara jarak jauh sehingga penulis bangkit secara perlahan untuk melewati hambatan dalam pengerjaan tugas akhir.
12. Kepada teman-teman penulis lainnya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang secara tidak langsung memberikan dukungan dan doa kepada penulis. Namun penulis bersyukur atas teman-teman yang ikut serta membantu prosesnya.
13. Kepada penulis yakni diri sendiri yang mampu bertahan hingga saat ini, selalu berusaha untuk tidak menyerah atas kegagalan yang terjadi, tertarik untuk belajar hal baru dan mengembangkan potensi agar dapat mencapai keinginan dan cita-cita penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dengan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi pembaca serta menambah referensi bagi yang membutuhkan.



Jakarta, 4 Maret 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Faradhila'.

Faradhila Putri Puspita Arum

NPM: 203402516231

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	7
1. Pengertian Pemasaran	7
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	7
B. <i>E-Commerce</i>	8
C. Kemudahan Penggunaan.....	9
1. Pengertian Kemudahan Penggunaan.....	9
2. Faktor Kemudahan Penggunaan Bertransaksi <i>Online</i>	10
3. Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan Penggunaan Teknologi.....	10
4. Indikator Kemudahan Penggunaan	10
D. Kepercayaan <i>Online</i>	11
1. Pengertian Kepercayaan <i>Online</i>	11
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan <i>Online</i>	11
3. Indikator Kepercayaan <i>Online</i>	12
E. <i>Electronic Word of Mouth</i>	12
1. Pengertian <i>Electronic Word of Mouth</i>	12

2.	Klasifikasi <i>Electronic Word of Mouth</i>	13
3.	Manfaat <i>Electronic Word of Mouth</i>	13
4.	Indikator <i>Electronic Word of Mouth</i>	14
F.	Keputusan Pembelian.....	15
1.	Pengertian Keputusan Pembelian.....	15
2.	Proses Keputusan Pembelian	15
3.	Peran Keputusan Pembelian.....	16
4.	Indikator Keputusan Pembelian	16
G.	Keterkaitan antar Variabel Penelitian	16
1.	Hubungan Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Pembelian.....	16
2.	Hubungan Kepercayaan <i>Online</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	17
3.	Hubungan <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian	17
H.	Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian.....	18
I.	Kerangka Analisis	22
J.	Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN		24
A.	Objek Penelitian.....	24
B.	Data Penelitian	24
1.	Sumber Data dan Jenis Data	24
2.	Populasi dan Sampel	25
3.	Metode dan Alat Pengumpulan Data	26
C.	Definisi Operasional Variabel.....	26
D.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	27
1.	Metode Analisis	27
2.	Uji Instrumen	28
3.	Uji Asumsi Klasik.....	29
4.	Analisis Regresi Linier Berganda	30
5.	Uji Kelayakan Model	31
6.	Uji Hipotesis (Uji t).....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		33
A.	Hasil Penelitian	33
1.	Deskripsi Data Penelitian.....	33
2.	Karakteristik Responden	34
3.	Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	39

4. Hasil Analisis Penelitian	42
B. Pembahasan.....	49
1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Pembelian	49
2. Pengaruh Kepercayaan <i>Online</i> terhadap Keputusan Pembelian	50
3. Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung <i>E-Commerce</i> 2023	3
Tabel 2.2 Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	20
Tabel 3.3 Tabel Kuesioner atau Angket	27
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	39
Tabel 4.9 Average Total Mean Kemudahan Penggunaan (X1)	40
Tabel 4.10 Average Total Mean Kepercayaan <i>Online</i> (X2)	41
Tabel 4.11 Average Total Mean <i>Electronic Word of Mouth</i> (X3)	41
Tabel 4.12 Average Total Mean Keputusan Pembelian (Y)	42
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, X3 dan Y	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokedastisitas	46
Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi	46
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4.20 Hasil Uji F (Kelayakan Model)	48
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	16
Gambar 2.2 Kerangka Analisis	23
Gambar 4.3 Logo Tokopedia	35
Gambar 4.4 Diagram Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Gambar 4.5 Diagram Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Gambar 4.6 Diagram Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Gambar 4.7 Diagram Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	39

