

SKRIPSI

**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN DAN KUALITAS INFORMASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE PRODUK
BARANG BEKAS DI TOKO *ONLINE* OLX PADA KOMUNITAS DJOGJA
RETRODININGRAT**



MUHAMMAD ULUL ALBAB MANSYUR

20130530126

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMAMDIYAH YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Agustus 2017

Tempat : Ruang Rapat

Nilai :

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua


Dr. Suciati, S.Sos., M.Si

Penguji I

Penguji II

Sovia Sitta Sari, S.IP.,M.Si


Budi Dwi Arifianto, S.Sn, M.Sn

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) tanggal 16 Agustus 2017

Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP.,M.Sc

Kaprodi Ilmu Komunikasi

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang membuat pernyataan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD ULUL ALBAB MANSYUR
NIM : 20130530126
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/Public Relations
Judul Skripsi : *Aktivitas Customer Relations* Humas
Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2015(Studi
Kaus Pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun
2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik)

Menyatakan bahawa skripsi ini merupakan hasil karya dari diri saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari sumber lain telah disebutkan dalam teks menggunakan aturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta 17 Agustus 2017

Penulis

(MUHAMMAD ULUL ALBAB MANSYUR)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan semesta alam atas hidayah-Nya yang dilimpahkan dalam perjalanan panjang ini. Shalawat dan salam tidak lupa saya haturkan kepada suri tauladan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya yang telah membawa perubahan yang besar di dalam kehidupan ini. *Alahamdulillah* akhirnya dan atas izinnya skripsi dengan judul “Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Produk Barang Bekas di Toko *Online* OLX Pada Komunitas Djogja Retrodiningrat” ini dapat diselesaikan.

Saya menyadari dalam skripsi ini masih banyak kekurangan. Dengan ketulusan hati saya menyampaikan permohonan maaf yang sedalam-dalamnya. Dan adanya kritik beserta saran yang membangun sangat diperlukan demi perbaikan ke depannya. Selain itu, selesainya skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan, bimbingan, do'a dan dukungan dari berbagai pihak. Karenanya melalui kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc. selaku Kepala Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan sekaligus sebagai Penguji I dalam peneleitian ini yang memberikan masukan bagi saya agar lebih baik lagi.
2. Bapak Zuhdan Aziz, S.IP., S.Sn., M.Sn. selaku Sekretaris Jurusab Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Ibu Dr. Suciati, S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing. Yang telah membimbing dengan memberikan banyak masukan, saran, dan bantuannya sehingga bisa terselesaikannya penelitisn pada skripsi ini
4. Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP. M.Si. selaku dosen penguji I, terima kasih atas masukan, saran, dan perbaikan yang diberikan dalam penelitian ini.
5. Bapak Budi Dwi Arifianto, S.Sn, M,Sn selaku dosen penguji II, terima kasih atas masukan, saran, dan perbaikan yang diberikan dalam penelitian ini.
6. Seluruh dosen dan staff Jurusan Ilmu Komunikasi. Seluruh dosen yang telah emberikan ilmu dan pelajaran selama perkuliahan. Mbak Siti, Pak Jono, dan Pak Mur atas pelayanan yang diberikan.
7. Segenap para pelayan publik Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. Terimakasih atas bantuan dan kerja samanya mulai dari saya melakukan magang kerja hingga melakukan penelitian di sana.
8. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat kepada semua pihak, khususnya bagi saya sendiri dan para pembaca pada umumnya. Sehingga dapat membantu memberikan pemikiran dan ide, serta menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya

Yogyakarta 16 Agustus 2017
Penulis

Muhammad Ulul Albab Mansyur

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan semesta alam atas hidayah-Nya yang dilimpahkan dalam perjalanan panjang ini. Shalawat dan salam tidak lupa saya haturkan kepada suri tauladan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya yang telah membawa perubahan yang besar di dalam kehidupan ini. *Alahamdulillah* akhirnya dan atas izinnya skripsi dengan judul “Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Produk Barang Bekas di Toko *Online* OLX Pada Komunitas Djogja Retrodiningrat” ini dapat diselesaikan.

Saya menyadari dalam skripsi ini masih banyak kekurangan. Dengan ketulusan hati saya menyampaikan permohonan maaf yang sedalam-dalamnya. Dan adanya kritik beserta saran yang membangun sangat diperlukan demi perbaikan ke depannya. Selain itu, selesainya skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan, bimbingan, do'a dan dukungan dari berbagai pihak. Karenanya melalui kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

9. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc. selaku Kepala Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan sekaligus sebagai Penguji I dalam peneleitian ini yang memberikan masukan bagi saya agar lebih baik lagi.
10. Bapak Zuhdan Aziz, S.IP., S.Sn., M.Sn. selaku Sekretaris Jurusab Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

11. Ibu Dr. Suciati, S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing. Yang telah membimbing dengan memberikan banyak masukan, saran, dan bantuannya sehingga bisa terselesaikannya penelitisn pada skripsi ini
12. Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP. M.Si. selaku dosen penguji I, terima kasih atas masukan, saran, dan perbaikan yang diberikan dalam penelitian ini.
13. Bapak Budi Dwi Arifianto, S.Sn, M,Sn selaku dosen penguji II, terima kasih atas masukan, saran, dan perbaikan yang diberikan dalam penelitian ini.
14. Seluruh dosen dan staff Jurusan Ilmu Komunikasi. Seluruh dosen yang telah emberikan ilmu dan pelajaran selama perkuliahan. Mbak Siti, Pak Jono, dan Pak Mur atas pelayanan yang diberikan.
15. Segenap para pelayan publik Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. Terimakasih atas bantuan dan kerja samanya mulai dari saya melakukan magang kerja hingga melakukan penelitian di sana.
16. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat kepada semua pihak, khususnya bagi saya sendiri dan para pembaca pada umumnya. Sehingga dapat membantu memberikan pemikiran dan ide, serta menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

Yogyakarta 16 Agustus 2017
Penulis

Muhammad Ulul Albab Mansyur

HALAMAN PERSEMBAHAN

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Tidak pantas bila rasanya harus menolak atas apa yang telah digariskan dalam hidup ini dengan limpahan keberkahan dan kekuatan-Nya serta atas makhluk-makhluk ciptaan Tuhan yang begitu indah yang telah diutuskan untuk menemani proses perjalanan panjang ini sehingga terasa singkat. Oleh sebab itulah, pantas untuk saya mengucapkan terimakasih dengan setulus hati yang sedalam-dalamnya. Dan sebuah karya yang penuh cerita ini saya persembahkan teruntuk:

- ❖ Orang tua saya yang selalu berdo'a kepada Allah SWT. Yang sangat berharap cemas akankah bisa menyelesaikan kuliah anaknya ini tanpa ada lagi bantuan dari orang yang dicintai dan dikasihi selama hidupnya. Mereka adalah orang yang di awal permulaan proses perjalanan saya dalam menempuh pendidikan jauh di kota orang harus kembali kepada sang penciptanya. Beliauah yang sangat mendukung saya untuk melanjutkan pendidikan hingga sampai ke Kota ini.
- ❖ Kekasih yang selama ini menemani perjalanan dan perjuangan mengerjakan skripsi dan yang menyemangati ketika banyak revisi yaitu Mira Nurul Hidayati, semoga kelak diberikan kelancaran dan kemudahan untuk menjalani hubungan yang lebih serius lagi
- ❖ Komunitas Djogja RetroDiningrat yang bersedia memberikan informasi kepada saya selaku penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

ABSTRAK

Universitas Muhamamdiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Jurusan Ilmu Komunikasi

Konsentrasi *Public Relations*

Muhammad Ulul Albab Mansyur

20130530126

Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Produk Barang Bekas di Toko Online OLX Pada Komunitas Djogja Retrodiningrat

TAHUN SKRIPSI : 2017

DAFTAR PUSTAKA : 20 BUKU, 1 SKRIPSI, 8 JURNAL

Penelitian empiris ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh tingkat kepercayaan terhadap keputusan pembelian secara online, untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap keputusan pembelian secara online serta untuk menganalisis pengaruh tingkat kepercayaan dan kualitas informasi terhadap keputusan pembelian secara online. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu tingkat kepercayaan, kualitas informasi dan keputusan pembelian dengan sampel penelitian yaitu komunitas Djogja Retrodiningrat. Analisis data menggunakan Regresi Berganda.

Hasil analisis membuktikan bahwa (1) Secara simultan ketiga variabel tingkat kepercayaan dan kualitas informasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara online produk barang bekas di toko online OLX pada komunitas Djogja Retrodiningrat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi F sebesar 0.000. (2) Hasil penelitian ini membuktikan, secara parsial tingkat kepercayaan berpengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian secara online produk barang bekas di toko online OLX pada komunitas Djogja Retrodiningrat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi t sebesar 0.036. (3) Hasil penelitian ini membuktikan, secara parsial kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian secara online produk barang bekas di toko online OLX pada komunitas Djogja Retrodiningrat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi t sebesar 0.000.

Kata kunci : Tingkat Kepercayaan, Kualitas Informasi, Keputusan Pembelian dan Online Shop

ABSTRACT

**Muhamamdiyah University of Yogyakarta
Faculty of Social and Political Sciences
Department of Communication Studies
Concentration Public Relations
Muhammad Ulul Albab Mansyur
20130530126**

**Effect of Trust Level and Quality of Information on Decision of Online Purchase of Used Goods Products in OLX Online Shop At Djogja Community Retrodiningrat
YEAR OF SKRIPSI: 2017**

BIBLIOGRAPHY: 20 BOOK+1 SKRIPSI+8 JOURNAL

This empirical research is intended to analyze the influence of the level of trust on online purchasing decisions, to analyze the influence of the quality of information on online purchasing decisions and to analyze the influence of the level of trust and the quality of information on online purchasing decisions. This study used three variables, namely the level of trust, information quality and purchasing decisions with research samples of Djogja Retrodiningrat community. Data analysis using Multiple Regression.

The results of the analysis prove that (1) Simultaneously, the three variables of trust and quality of information affect the buying decisions of used goods products online in OLX online store in Djogja Retrodiningrat community. This is indicated by a significance value of F of 0.000. (2) The results of this study prove, partially the level of trust positively affect the purchasing decision of used goods products online in OLX online store in Djogja Retrodiningrat community. This is indicated by the significance of t value of 0.036. (3) The results of this study prove, partially the quality of information positively affect the decision to buy online used goods products in OLX online store in Djogja Retrodiningrat community. This is indicated by the significance value t of 0.000.

Keywords: Level of Trust, Information Quality, Purchase Decision and Online Shop

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Rumusan Masalah	13
	C. Tujuan Penelitian	14
	D. Manfaat Penelitian	14
	E. Kerangka Teori	14
	F. Hipotesis	24
	G. Kerangka Pemikiran	25
	H. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	26
	I. Metode Penelitian	28
BAB II	Gambaran Umum Objek Penelitian	37
	A. Gambaran Umum Djogja Retrodiningrat	37
	B. Gambaran Umum OLX	41

BAB III Analisis Hasil Dan Pembahasan	38
A. Pengujian Instrumen Penelitian.....	39
B. Deskriptif Data Penelitian	42
C. Analisis Kuantitatif	49
1. Pengujian Asumsi Klasik	49
2. Analisis Regresi Linier Berganda	52
3. Koefisien Determinasi (R^2)	55
4. Pembahasan.....	59
BAB IV Penutup	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
1.1. Daily time on site pada beberapa situs penjualan online Bulan Januari 2016.....	7
3.1. Hasil Uji Validitas	39
3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	41
3.3. Penilaian Responden Tentang Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	44
3.4. Penilaian Responden Tentang Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	46
3.5. Penilaian Responden Tentang Keputusan Pembelian.....	48
3.6. Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
3.7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
3.8. Koefisien Determinasi	55
3.9. Pengujian Hipotesis secara Simultan	56
3.10. Uji Hipotesis Secara Parsial	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
1. Model Perilaku Konsumen	22
2. Kerangka Pemikiran	25
3.1. Hasil Uji Normalitas	50
3.2. Uji Heteroskedastisitas	52