



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH PEMASARAN ONLINE, KUALITAS PRODUK, DAN BRAND
TRUST TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
ONLINESHOP BYDEWIARIYANTI**

YAYANG PUTRI SYAMSUDIN
181500062

DOSEN PEMBIMBING
Drs. Subakir, M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022

**PENGARUH PEMASARAN ONLINE, KUALITAS PRODUK,
DAN BRAND TRUST TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA ONLINESHOP
BYDEWIARIYANTI**

SKRIPSI



Unipa Surabaya

OLEH :

YAYANG PUTRI SYAMSUDIN

NIM : 181500062

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

2022

**PENGARUH PEMASARAN ONLINE, KUALITAS PRODUK,
DAN BRAND TRUST TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA ONLINESHOP
BYDEWIARIYANTI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adibuana Surabaya**

Yayang Putri Syamsudin

Nim: 181500062

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pemasaran Online, Kualitas Produk, dan Brand Trust terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Onlineshop Bydewiariyanti.

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Yayang Putri Syamsudin
- b. Nim : 181500062
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adibuana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 14 April 2022

Dosen Pembimbing:



Drs. Subakir, M.M
NPP : 8607129 / DY

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pemasaran Online, Kualitas Produk, dan Brand Trust terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Onlineshop Bydewiariyanti.

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Yayang Putri Syamsudin
- b. NIM : 181500062
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- e. Email : putriyayang81@gmail.com

Surabaya, 10 Juni 2022

Dosen Pembimbing,



Drs. Subakir, M.M

NPP: 8607129/DY

Menyetujui,
Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Toni Gani W, M.Pd., M.SM

NIP: 0709494/DY

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Maed Angus D, S.E., M.M

NIP: 1109598/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

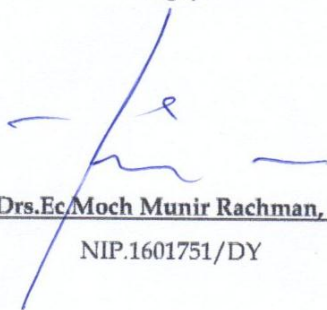
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Jum`at

Tanggal : 10 Juni

Tahun : 2022

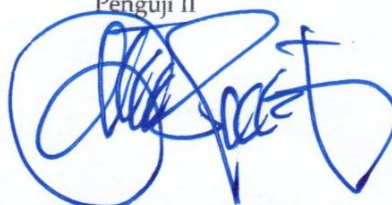
Penguji I



Dr. Drs.Ec Moch Munir Rachman, M.S.

NIP.1601751/DY

Penguji II



Drs.H. Teguh Purwanto, M.M

NIP :196012221990031001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yayang Putri Syamsudin
Nim : 181500062
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh Pemasaran Online,Kualitas Produk, dan Brand Trust terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Onlineshop Bydewiariyanti)"yang saya usulkan dengan rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Mnajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021 - 2022 bersifat original.

Bilamana pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 20 Mei 2022



Yayang Putri S.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **"Pengaruh Pemasaran Online, Kualitas Produk, dan Brand Trust terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Onlineshop Bydewiariyanti)"**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. M. Subandowo, M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., MSM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Drs. Subakir, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dewi Nur Ariyanti selaku Owner Bydewiariyanti Surabaya yang telah banyak membantu penulis untuk memperoleh informasi data yang diperlukan.
6. Keluarga yang telah memberi doa dan semangat selama ini.
7. Semua teman-teman yang sudah mensupport dan membantu saya.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang

sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, 20 Mei 2022

Penulis,
(Yayang Putri S.)

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Pemasaran Online	16
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran Online	16

2.2.1.2 Indikator Pemasaran Online.....	17
2.2.1.3 Komponen Pemasaran Online.....	18
2.2.2 Kualitas Produk.....	21
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	21
2.2.2.2 Indikator Kualitas Produk	23
2.2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitasProduk	24
2.2.3 <i>Brand Trust</i>	26
2.2.3.1 Pengertian <i>Brand Trust</i>	26
2.2.3.2 Indikator <i>Brand Trust</i>	27
2.2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Brand Trust</i>	28
2.2.4 Keputusan Pembelian.....	29
2.2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	29
2.2.4.2 Proses Pengambilan Keputusan.....	29
2.2.4.3Dimensi Keputusan Pembelian.....	31
2.3 Kerangka Konseptual.....	32
2.4 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Rancangan Penelitian.....	39
3.2 Populasi dan Sampel.....	40
3.2.1 Populasi.....	40
3.2.2 Sampel	40
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	42
3.3.1 Jenis Data.....	42

3.3.2 Sumber Data	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.1 Variabel Penelitian	44
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	45
3.5 Teknik Analisis Data.....	48
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	48
3.5.2 Uji Instrumen Penelitian.....	49
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
3.5.5 Uji Hipotesis	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Hasil Penelitian.....	59
4.1.1 Gambaran Umum Usaha Onlineshop	59
4.1.1.1 Identitas Badan Usaha	59
4.1.1.2 Sejarah Onlineshop Bydewiariyanti	59
4.1.2 Data Penelitian Variabel X dan Y.....	60
4.1.3 Analisis Data Penelitian.....	73
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.1.5 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
4.2 Pembahasan.....	83
4.2.1 Pengujian Hipotesis	83
4.2.2 Pembahasan Hasil Penelitian	87
BAB V PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan.....	93

5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Skala Likert	44
3.2 Kategori Mean Variabel Independen dan Dependen	49
3.3 Pedoman Uji Durbin Watson	54
4.1 Jawaban Responden Variabel Pemasaran Online	59
4.2 Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	62
4.3 Jawaban Responden Variabel <i>Brand Trust</i>	64
4.4 Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	67
4.5 Penyajian Data Uji Analisis Regresi Linier Berganda	70
4.6 Uji Validitas	74
4.7 Uji Reliabilitas.....	76
4.8 Uji Normalitas	77
4.9 Uji Multikolinieritas	78
4.10 Uji Heteroskedastisitas	79
4.11 Uji Autokorelasi Data.....	80
4.12 Uji Analisis regresi Linier Berganda.....	81
4.13 Uji Koefisien Determinasi.....	83
4.14 Uji Parsial (Uji-t)	84
4.15 Uji Simultan (Uji F).....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 KerangkaKonseptual	33
3.1 RancanganPenelitian.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1 Kuisisioner Penelitian.....

2 Tabulasi Hasil Penelitian.....

3 Hasil Uji Analisis Data menggunakan SPSS 22.0