



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Penjualan Online Terhadap Keputusan Pembelian dengan Minat Beli sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**KHALIMATUS SA'DIYAH RIZKI HIDAYATILLAH
171500083**

**Dosen Pembimbing
Dr. Untung Lasiyono, S.E., M.Si.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

**Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Penjualan Online
Terhadap Keputusan Pembelian dengan Minat Beli sebagai
Variabel Intervening Pada Mahasiswa Prodi Manajemen
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

SKRIPSI

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

KHALIMATUS SA'DIYAH RIZKI HIDAYATILLAH
NIM : 171500083

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 16 Juli 2021

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'U' followed by a series of loops and a final flourish.

Dr. Untung Lasiyono, S.E., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

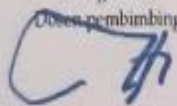
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Penjualan Online Terhadap Keputusan Pembelian dengan Minat Beli sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Identitas Mahasiswa :

- a. Nama : Khalimatus Sa'diyah Rizki Hidayatillah
- b. NIM : 171500083
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat Email : skhalimatus27@gmail.com

Surabaya, 05 Agustus 2021

Mengetahui,
Dosen Pembimbing,



Dr. Untung Lasiyono, S.E, M.Si.
NIP. 9102831/DY

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Mad Eka Dwiarta, S.E, M.M.
NIP. 1105598/DY

Mengetahui,
Pekan



Dr. Endang Purwanto, M.M.
NIP. 1960122219990031001

BERITA ACARA SKRIPSI

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

Pada :
Hari : Kamis
Tanggal : 05 Agustus
Tahun : 2021

Penguji I



Dr. Noerchoidah, S.E., M.M.
NIDN : 0710046903

Penguji II



Widhayani Puri S., S.S.s, M.SM.
NPP : 1507733/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama :Khalimatus Sa'diyah Rizki Hidayatillah
NIM : 171500083
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Penjualan Online Terhadap Keputusan Pembelian dengan Minat Beli sebagai variabel intervening Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak seuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya

Surabaya, 05 Agustus 2021



The image shows a 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp. It features a Garuda bird in the center, a signature in black ink that reads 'Kh-l', and the text 'METRA TEMPEL' below the signature. The stamp number 'E558AJX040769530' is visible at the bottom left of the stamp area.

Khalimatus Sa'diyah Rizki Hidayatillah

171500083

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alaamiin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T atas rahmat dan hidayahnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Penjualan Online Terhadap Keputusan Pembelian dengan Minat Beli sebagai Variabel Intervening pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas PGRI Adibuana Surabaya sebagai Konsumen Kosmetik Pond’s”**

Keberhasilan penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari banyaknya motivasi, bantuan dan dukungan peran semua pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Marianus Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Dr. Untung Lasiyono, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu memberikan koreksi dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Mahasiswa Angkatan 2017 Program Studi Manajemen. Fakultas Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Yang telah membantu memberi data dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini, hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Bapak (Alm) dan Ibu serta Kakak dan Adikku tercinta yang sudah memberikan banyak dukungan dan semangat sehingga dapat menyelesaikan kuliah.
7. Teruntuk Calon Suami dan Calon Anak-anakku dimasa depan. Penyelesaian Skripsi ini untuk menyelesaikan kuliah agar dapat bertemu kalian.
8. Teman - temanku kelas Manajemen A, Aura Manik Nur Jannah, Fitra Dwi Prayogo, dan teman - teman seperjuangan yang tidak dapat disebut satu persatu atas bantuan ilmu dan dukungan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Teruntuk barisan para mantan terimakasih berkat anda, saya bisa bangkit dari keterpurukan sakit hati dan lebih bersemangat mengejar cita-cita dan mimpi saya. Hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis dalam upaya menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca, serta Allah berikan balasan dan pahala yang berlipat bagi segenap pihak atas bantuannya dalam menyelesaikan Skripsi ini .

Surabaya, 05 Agustus 2021

Penulis.

DAFTAR ISI

COVER.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
BERITA ACARA SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	9
TELAAH PUSTAKA.....	9

2.1	Penelitian Tordahulu	9
2.2	Landasan Teori	34
2.2.1	Pengertian Pemasaran.....	34
2.2.2	Bauran Pemasaran Produk.....	34
2.2.3	Kepercayaan Pelanggan.....	42
2.2.4	Penjualan Online.....	44
2.2.5	Keputusan Pembelian	47
2.2.6	Minat Beli.....	50
2.3.	Kerangka Berpikir	54
2.4.	Kerangka konseptual.....	56
2.5.	Hipotesis.....	58
BAB III		61
METODE PENELITIAN		61
3.1	Rancangan Penelitian.....	61
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel ..	63
3.2.1.	Populasi.....	63
3.2.2.	Sampel.....	63
3.2.3.	Teknik Pengambilan sampel	64
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	64
3.4	Teknik Pengumpulan Data	65
1.	Kuisisioner/ Angket.....	65
3.5	Prosedur Pengumpulan Data	65

3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	66
3.6.1.	Variabel Penelitian.....	66
3.6.2.	Definisi Operasional Variabel	66
a.	Kepercayaan Pelanggan	66
b.	Penjualan Online	67
c.	Keputusan Pembelian.....	67
d.	Minat Beli.....	68
3.7	Teknik Analisis Data.....	68
3.7.1.	Uji Validitas dan Reabilitas	68
1.	Uji Validitas.....	68
2.	Uji Reliabilitas.....	68
3.7.2.	Uji Asumsi Klasik	69
a.	Uji Normalitas.....	69
b.	Uji Multikolinieritas.....	69
c.	Uji Heteroskedastisitas	69
3.7.3.	Pengujian Hipotesis.....	70
a.	Koefisien Determinasi (R^2).....	70
b.	Regresi Linier Berganda	70
c.	Uji Hipotesis T (Parsial).....	72
d.	Uji hipotesis <i>Sobel Test</i>	72
BAB IV	75
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75

4.1.	Hasil Penelitian.....	75
4.1.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	75
4.1.2.	Penyajian Data Penelitian.....	76
4.1.3.	Deskripsi Jawaban Responden.....	81
4.1.4.	Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....	85
a.	Uji Validitas.....	85
b.	Uji Reliabilitas.....	88
a.	Uji normalitas.....	90
b.	Uji multikolinieritas.....	90
c.	Uji heterokesdatisitas.....	91
4.1.6.	Uji Hipotesis.....	92
a.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	92
b.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	93
c.	Uji hipotesis T (parsial).....	95
d.	Uji <i>Sobel Test</i>	96
4.2.	Pembahasan.....	98
BAB V.....		111
KESIMPULAN DAN SARAN.....		111
5.1	Kesimpulan.....	111
5.2	Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA.....		113
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....		116

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	65
Tabel 4. 1Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	77
Tabel 4. 2Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4. 3Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	78
Tabel 4. 4Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan....	79
Tabel 4. 5Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian	79
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan..	80
Tabel 4. 7Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Pelanggan (X1).....	81
Tabel 4. 8Distribusi Frekuensi Variabel Penjualan Online (X2) .	82
Tabel 4. 9Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian(Y).....	83
Tabel 4. 10Distribusi Frekuensi Variabel Minat Beli (Z).....	84
Tabel 4. 11Hasil Uji Validitas	85
Tabel 4. 12Hasil Uji Reliabilitas.....	88
Tabel 4. 13 Hasil Uji Asumsi Klasik	89
Tabel 4. 14Hasil Uji Koefisien Determinasi	92
Tabel 4. 15	93
Tabel 4. 16 Uji Hipotesis T (Parsial).....	95
Tabel 4. 17 Tabel Uji Sobel Test.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	55
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual.....	57
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. ACC Seminar Proposal	116
Lampiran 2. Persetujuan ACC Seminar Proposal	61
Lampiran 3. Berita Acara Revisi Seminar Proposal	61
Lampiran 4. Daftar Hadir Seminar Proposal	62
Lampiran 5. Surat Balasan Ijin Penelitian.....	63
Lampiran 6. Surat Pengajuan Penelitian	61
Lampiran 7. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	61
Lampiran 8. Berita Acara Revisi Sidang Skripsi.....	61
Lampiran 9. Surat Bebas Plagiasi Artikel	61
Lampiran 10. Kuisisioner Penelitian Skripsi.....	61
Lampiran 11. Uji Karakteristik Responden	61
Lampiran 12. Uji Karakteristik Responden	61
Lampiran 13. Uji Validitas Responden.....	61
Lampiran 14. Uji Normalitas Responden	61
Lampiran 15. Uji Multikolinieritas Responden	61
Lampiran 16. Uji Hetrokedastisitas Responden	61
Lampiran 17. Uji Koefisien Determinasi Responden	61
Lampiran 18. Uji Analisis Regresi Linier Berganda Responden	61
Lampiran 19. Uji Mediasi Sobel Test Responden.....	61

