

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,  
KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
LAZADA DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Febriyanti**

**190910068**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,  
KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
LAZADA DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sajarna**



**Oleh:**

**Febriyanti**

**190910068**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Febriyanti  
NPM : 190910068  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEMUDAHAN, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA LAZADA DI KOTA BATAM**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam nasakah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 14 Januari 2023



**Febriyanti**

**190910068**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEMUDAHAN,  
DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIANPADA LAZADA DI KOTA  
BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sajarna**

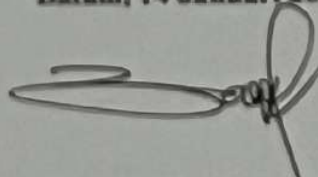
**Oleh :**

**Febriyanti**

**190910068**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 14 Januari 2023**



**Triana Ananda Rustam, S.E., M.M.**

**Pembimbing**



## ABSTRAK

Bisnis e-commerce di Indonesia semakin meningkat sejak awal 2020. Perkembangan dunia e-commerce di Indonesia tentunya disebabkan oleh pesatnya pertumbuhan penduduk sampai berkembangnya dunia teknologi digital. Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang menggambarkan seberapa besar pengaruh kualitas produk, kemudahan, dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian pada lazada di kota Batam. Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara pengisian kuesioner. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, kemudahan, dan kepercayaan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada lazada di kota Batam.

**Kata kunci:** Kualitas Produk; Kemudahan; kepercayaan Konsumen; Keputusan Pembelian.

## **ABSTRACT**

*The e-commerce business in Indonesia has been increasing since early 2020. The development of the world of e-commerce in Indonesia is of course due to the rapid population growth to the development of the world of digital technology. purchase on lazada in batam city. This research uses quantitative analysis method. Data collection techniques by filling out questionnaires. This study shows that product quality, convenience, and consumer trust have a positive and significant influence on purchasing decisions at Lazada in Batam City.*

*Keywords: Product Quality; convenience; Consumer trust; Buying decision.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Universitas Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang \ hati. Dengan segala bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.
4. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis.
6. Orang tua dan keluarga yang telah mendoakan dan memberi dukungan penuh kepada penulis.
7. Responden yang telah membantu penulis untuk mengisi kuesioner yang dapat membantu proses penelitian.
8. Teman-teman se-angkatan penulis yang telah membantu dan selalu menyemangati dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 14 Januari 2023



Febriyanti





**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	11
1.3 Pembatasan Masalah .....	11
1.4 Rumusan Masalah .....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1 Kajian Teori.....	15
2.1.1 Kualitas Produk.....	15
2.1.2 Kemudahan .....	17
2.1.2.4 Indikator Kemudahan .....	19
2.1.3 Kepercayaan Konsumen.....	19
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran .....	27
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	27
2.3.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian .....	28
2.3.3 Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian	28
2.3.4 Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan, dan Kepercayaan	
Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian .....	29
2.4 Hipotesis .....	30

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Sifat Penelitian.....	32
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian .....	32
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	32
3.3.2 Periode Penelitian.....	32
3.4 Populasi dan Sampel.....	33
3.4.1 Populasi .....	33
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel.....	34
3.4.3 Teknik Sampling .....	34
3.4 Sumber Data .....	35
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	36
3.6.1 Variabel Bebas (X).....	36
3.6.2 Variabel Terikat (Y).....	37
3.7 Metode Analisis Data .....	38
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	38
3.7.2 Uji Kualitas Data.....	39
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	41
3.7.4 Uji Pengaruh.....	43
3.8 Uji Hipotesis.....	44
3.8.1 Uji Parsial (Uji T).....	44
3.8.2 Uji Simultan (Uji F) .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	48
4.2.1 Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 48	
4.2.2 Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	49
4.2.3 Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..	49
4.2.4 Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Sebulan 50	
4.3 Deskripsi Jawaban Responden .....	51
4.3.1 Deskriptif Kualitas Produk (X1) .....	51
4.3.2 Deskriptif Kemudahan (X2).....	52

4.3.3	Deskriptif Kepercayaan Konsumen (X3).....	54
4.3.4	Deskriptif Keputusan Pembelian (Y).....	55
4.4	Analisis Data .....	56
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	56
4.4.1.2	Uji Reliabilitas .....	59
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	60
4.4.3	Uji Pengaruh.....	64
4.5	Pengujian Hipotesis .....	67
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	67
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	68
4.6	Pembahasan .....	70
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	70
4.6.2	Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian .....	71
4.6.3	Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian 72	
4.6.4	Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian .....	73
4.7	Implikasi Hasil Penelitian.....	73
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>75</b>
5.1	Simpulan.....	75
5.2	Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>78</b>
<b>Lampiran 1.</b> Pendukung Penelitian		
<b>Lampiran 2.</b> Daftar Riwayat Hidup		
<b>Lampiran 3.</b> Hasil Turnitin		

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Perbandingan antara Toko Lazada Retail Miyako dan Toko Han River.....	9
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	30
<b>Gambar 4.1</b> Logo Lazada.....	47
<b>Gambar 4.2</b> Uji Normalitas Dengan Histogram .....	60
<b>Gambar 4.3</b> Uji Normalitas Dengan <i>Grafik Normal P-P Plot of Regression Standard</i> .....	61
<b>Gambar 4.4</b> Uji hesteroskedastisitas.....	64

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Databoks situs E-commerce jumlah pengunjung terbanyak di Indonesia tahun 2021 .....	2
<b>Tabel 1. 2</b> Perbandingan Situs Jual Beli Online Tahun 2021 dan 2022 .....	3
<b>Tabel 1. 3</b> Masalah Kualitas Produk Blender BL-211 PLY Plastik 1.5 L 300 W Toko Lazada Retail Miyako.....	5
<b>Tabel 1. 4</b> Daftar Keluhan Terkait dengan Kesulitan Refund di Lazada Retail Miyako .....	7
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	25
<b>Tabel 3. 1</b> Periode Penelitian.....	33
<b>Tabel 3. 2</b> Kategori Skala Likert .....	36
<b>Tabel 3. 3</b> Operasional Variabel.....	37
<b>Tabel 3. 4</b> Kategori Rentang Skala.....	39
<b>Tabel 4. 1</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
<b>Tabel 4. 2</b> Profil Responden Berdasarkan Umur.....	49
<b>Tabel 4. 3</b> Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
<b>Tabel 4. 4</b> Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Sebulan.....	50
<b>Tabel 4. 5</b> Rentang Skala.....	51
<b>Tabel 4. 6</b> Deskriptif Kualitas Produk (X1) .....	52
<b>Tabel 4. 7</b> Deskriptif Kemudahan (X2).....	53
<b>Tabel 4. 8</b> Deskriptif Kepercayaan Konsumen (X3) .....	54
<b>Tabel 4. 9</b> Deskriptif Keputusan Pembelian (Y) .....	55
<b>Tabel 4. 10</b> Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	56
<b>Tabel 4. 11</b> Uji Validitas Kemudahan (X2).....	57
<b>Tabel 4. 12</b> Uji Validitas Kepercayaan Konsumen (X3).....	58
<b>Tabel 4. 13</b> Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	58
<b>Tabel 4. 14</b> Uji Reliabilitas.....	59
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i> .....	62
<b>Tabel 4. 16</b> Uji Multikolinearitas .....	63
<b>Tabel 4. 17</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	65

<b>Tabel 4. 18</b> Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
<b>Tabel 4. 19</b> Hasil Uji T (Parsial) .....	67
<b>Tabel 4. 20</b> Hasil Uji F (Simultan) .....	69

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> <i>Lemeshow</i> .....	34
<b>Rumus 3.2</b> Rentang Skala .....	38
<b>Rumus 3.3</b> Uji Validitas.....	40
<b>Rumus 3.4</b> <i>Alpha Cronbach</i> .....	40
<b>Rumus 3.5</b> Regresi Linear Berganda.....	43
<b>Rumus 3.6</b> Uji T .....	44
<b>Rumus 3.7</b> Uji F.....	46