

**PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
PERDAGANGAN *E-COMMERCE*  
(Studi Kasus Pada Miulan Hijab Semarang)**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan untuk Memenuhi Tugas  
dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata S.1  
dalam Ilmu Ekonomi Islam**



**Oleh :**

**NANING TRIANA**

**NIM : 102411097**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2014**

**Dr. H. Muchlis, M. Si.**

**NIP.19610117 198803 1 002**

Jl. Karonsih Selatan No. 413/F, Ngaliyan Semarang 50181

**Dr. Ari Kristin P., SE., M.Si.**

**NIP. 19790512 200501 2 004**

Jl. Perintis Kemerdekaan No.181 Rt.04 Rw.04 Puduk Payung Banyumanik  
Semarang

---

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Lamp : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdr. Naning Triana

Kpd. Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi dari saudara:

Nama : Naning Triana

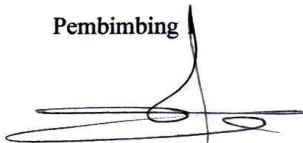
NIM : 102411097

Judul Skripsi : **“Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Perdagangan E-Commerce (Studi Kasus Pada Miulan Hijab Semarang)”**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimuaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing



**Dr. H. Muchlis, M. Si.**

**NIP. 19610117 198803 1 002**

Semarang, 25 November 2014

Pembimbing II



**Dr. Ari Kristin P., SE., M.Si.**

**NIP. 19790512 200501 2 004**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan Telp.(024) 7601295 Semarang  
50185

PENGESAHAN

Nama : Naning Triana  
NIM : 102411097  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Judul : **Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Perdagangan E-Commerce (Studi Kasus Pada Miulan Hijab Semarang)**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/ baik/ cukup pada tanggal :

23 Desember 2014

dan dapat diterima sebagai kelengkapan ujian akhir Program Sarjana Strata Satu (S1) guna memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Ekonomi tahun akademik 2014/2015


Semarang, 23 Desember 2014

Dewan Penguji

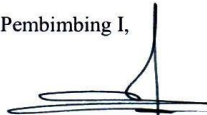
Ketua Sidang,

  
**Ahmad Turmudhi, SH.**  
NIP. 19690708 200501 1

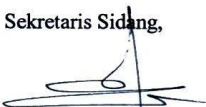
Penguji I,

  
**Dr. H. Imam Yahya, M**  
NIP. 19700410 199503 1 001

Pembimbing I,

  
**Dr. H. Muchlis, M.Si.**  
NIP.19610117 198803 1 002

Sekretaris Sidang,

  
**r. H. Muchlis, M.Si.**  
IP.19610117 198803 1 002

Penguji II,

  
**rs.H. Wahab Zaenuri, MM.**  
NIP. 19690908 200003 1 001

Pembimbing II,

  
**Dr. Ari Kristin P., SE., M.Si.**  
NIP. 19790512 200501 2 004



## MOTTO

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا  
بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا  
تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

*“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus; dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.” (QS. Asy Syu’araa: 181-183)*

## PERSEMBAHAN

Puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan umat Islam.

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini kuhadiahkan kepada orang-orang yang sangat berarti dalam kehidupanku:

- ❖ Kepada kedua orang tua tercintaku (bapak Surahman dan Ibu Sikah) dan kedua mertua (bapak Romain dan Ibu Sumini) terimakasih telah memberi semangat spiritual.
- ❖ Imamku dunia akhirat (Arif Rohman) terimakasih telah mendampingi langkah ini dan tuntun aku selalu ada di jalannya.
- ❖ Simbah Sukimah terimakasih selalu mendo'akanku untuk selalu sukses.
- ❖ Kakak-kakakku tercinta (Kak Irfan, Mbak Anis beserta Suami) yang senantiasa mendukung belajarku.
- ❖ Keponakanku 'Rafi' tersayang yang senantiasa menghibur disaat aku lelah.

## DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, Penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 25 November 2014

Deklarator,



Naning Triana  
NIM. 102411097

## ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang pengaruh harga, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada perdagangan *e-commerce* di Miulan Hijab Semarang. Kajian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya perdagangan online yang memanipulasi dalam setiap penjualannya. Tetapi, banyak orang yang minat dengan transaksi *e-commerce*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada perdagangan *e-commerce*. 2) Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian pada perdagangan *e-commerce*. 3) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada perdagangan *e-commerce*. 4) Pengaruh secara simultan antara harga, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada perdagangan *e-commerce*.

Jenis penelitian ini dilihat dari objeknya termasuk penelitian *field reseach* yang dilakukan di Miulan Hijab Semarang. Untuk mendapatkan data yang valid, penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan kuesioner. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Setelah data terkumpul maka penulis menganalisis dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji F dan T.

Hasil penelitian ditemukan persamaan regresi sebagai berikut:  $Y=7,498+0,290X_1+0,221X_2+0,098X_3+e$ . Hasil analisis uji T diperoleh untuk harga  $t_{hitung} (2,409) > t_{tabel} (1,992)$ , kepercayaan  $t_{hitung} (2,000) > t_{tabel} (1,992)$  dan kualitas pelayanan  $t_{hitung} (1,044) < t_{tabel} (1,992)$  yang berarti secara parsial harga dan kepercayaan dinyatakan signifikan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada perdagangan *e-commerce* di Miulan Hijab Semarang. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh. Hasil uji F diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar (15,163) dengan tingkat probabilitas 0,000 (Signifikan). Nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05, berarti ada pengaruh secara simultan antara harga, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada perdagangan *e-commerce* di Miulan Hijab Semarang.

Kata kunci: Harga, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT. penulis panjatkan atas segala limpahan *rahmat, taufiq, hidayah* dan *inayah-Nya*, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Perdagangan *E-Commerce* (Studi Kasus Pada Miulan Hijab Semarang) dengan baik tanpa banyak menemui kendala yang berarti.

Shalawat dan Salam semoga selalu terlimpahkan dan senantiasa penulis sanjungkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. beserta keluarga, sahabat-sahabat dan para pengikutnya yang telah membawa dan mengembangkan Islam hingga seperti sekarang ini.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini bukanlah semata hasil dari “jerih payah” penulis secara pribadi. Akan tetapi semua itu terwujud berkat adanya usaha dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik berupa moral maupun spiritual. Oleh karena itu, penulis tidak akan lupa untuk menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :



1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Para Wakil Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Nur Fathoni, M.Ag dan Bapak Ahmad Furqon, Lc., MA. selaku Ketua Jurusan dan Wakil Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
5. Bapak. Dr. H. Muchlis, M.Si. Selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dr. Ari Kristin P., SE., M.Si. selaku pembimbing II dalam penulisan skripsi ini.
6. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
7. Kepala perpustakaan UIN Walisongo Semarang beserta seluruh staf dan karyawan.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa khususnya keluarga besar EIC '10 (Novita, Mumun, Rihanah, Na'imma, Sipti, dkk)
9. Keluarga penulis di kost Ijo jendela kebalik (Afri, Ika, Dina, Salis, Ida, Zima, dkk) kebersamaan dan canda tawa bersama kalian tidak akan pernah terlupakan.
10. Semua pihak yang ikut serta dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Kiranya tidak ada kata yang dapat terucap dari penulis selain memanjatkan do'a semoga Allah SWT. membalas segala jasa dan budi baik mereka dengan balasan yang setimpal. Akhirnya penulis berharap dan berdoa semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya dan semoga Allah SWT memberikan ridha-Nya. Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin.

Semarang, 25 November 2014

Penulis,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Naning Triana', with a stylized flourish at the end.

Naning Triana

NIM.102411097

## DAFTAR ISI

|                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>          | <b>i</b>    |
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>     | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN MOTTO .....</b>          | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>    | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN DEKLARASI .....</b>      | <b>vi</b>   |
| <b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>        | <b>vii</b>  |
| <b>HALAMAN KATA PENGANTAR .....</b> | <b>viii</b> |
| <b>HALAMAN DAFTAR ISI .....</b>     | <b>xi</b>   |
| <b>HALAMAN DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>xv</b>   |
| <b>HALAMAN GAMBAR .....</b>         | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>            |             |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....    | 1           |
| 1.2 Perumusan Masalah .....         | 9           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....         | 9           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....        | 10          |
| 1.5 Sistematika Penelitian .....    | 11          |

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 2.1   | Konsep <i>E-Commerce</i> .....                     | 13 |
| 2.1.1 | Mekanisme Pembayaran Online .....                  | 19 |
| 2.2   | Keputusan Pembelian .....                          | 21 |
| 2.2.1 | Tahap-tahap dalam Proses Keputusan Pembelian ..... | 22 |
| 2.2.2 | Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian .....  | 26 |
| 2.2.3 | Harga .....  | 29 |
| 2.2.4 | Kepercayaan .....                                  | 35 |
| 2.2.5 | Kualitas Pelayanan .....                           | 39 |
| 2.3   | Kajian Pustaka .....                               | 45 |
| 2.4   | Kerangka Pemikiran Teoritis .....                  | 47 |
| 2.5   | Hipotesis Penelitian .....                         | 48 |

## **BAB III METODE PENELITIAN**

|       |                               |    |
|-------|-------------------------------|----|
| 3.1   | Jenis Penelitian .....        | 50 |
| 3.2   | Variabel Penelitian .....     | 50 |
| 3.3   | Sumber Data Penelitian .....  | 52 |
| 3.3.1 | Data Primer .....             | 52 |
| 3.3.2 | Data Sekunder .....           | 53 |
| 3.4   | Populasi dan Sampel .....     | 54 |
| 3.4.1 | Populasi .....                | 54 |
| 3.4.2 | Sampel .....                  | 54 |
| 3.5   | Metode Pengumpulan Data ..... | 55 |
| 3.6   | Teknik Analisis Data .....    | 56 |

|  |    |
|--|----|
| 3.6.1 Uji Validitas .....                    | 57 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas .....                 | 58 |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....                | 58 |
| 3.6.3.1 Uji heteroskedastisitas .....        | 59 |
| 3.6.3.2 Uji multikolinieritas .....          | 60 |
| 3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda ..... | 61 |
| 3.6.4.1 Uji F atau Uji Simultan .....        | 62 |
| 3.6.4.2 Uji t atau Uji Parsial .....         | 62 |

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Gambaran Umum Miulan Hijab Semarang .....         | 65 |
| 4.1.1 Struktur Organisasi Miulan Hijab Semarang ..... | 70 |
| 4.2 Karakteristik Responden .....                     | 70 |
| 4.2.1 Usia Responden .....                            | 71 |
| 4.2.2 Jenis Kelamin Responden .....                   | 72 |
| 4.2.3 Pendidikan Responden .....                      | 73 |
| 4.2.4 Pekerjaan Responden .....                       | 75 |
| 4.2.5 Pendapatan Responden.....                       | 77 |
| 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....               | 79 |
| 4.3.1 Variabel Keputusan Pembelian .....              | 81 |
| 4.3.2 Variabel Harga .....                            | 82 |
| 4.3.3 Variabel Kepercayaan .....                      | 83 |
| 4.3.4 Variabel Kualitas Pelayanan .....               | 85 |
| 4.4 Analisis Data dan Interpretasi Data .....         | 86 |
| 4.4.1 Uji Validitas .....                             | 86 |

|  |    |
|--|----|
| 4.4.2 Uji Reliabilitas .....               | 88 |
| 4.4.3 Uji Asumsi Klasik .....              | 89 |
| 4.4.3.1 Uji Heteroskedastisitas .....      | 89 |
| 4.4.3.2 Uji Multikolonieritas .....        | 90 |
| 4.4.4 Koefisien Determinasi .....          | 92 |
| 4.4.5 Uji Pengaruh Simultas (F test) ..... | 93 |
| 4.4.6 Uji Parsial (Uji t) .....            | 95 |
| 4.5 Pembahasan .....                       | 98 |

#### **BAB IV PENUTUP**

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| 5.1 Simpulan .....                | 105 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian ..... | 107 |
| 5.3 Saran – Saran .....           | 108 |

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **DAFTAR LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1  | Penjualan Bulanan Miulan Hijab 2014 ..... | 5  |
| Tabel 3.2  | Operasional Variabel Penelitian .....     | 47 |
| Tabel 3.3  | Instrumen Skala Likert .....              | 51 |
| Tabel 4.1  | Susunan Kepengurusan Miulan Hijab .....   | 65 |
| Tabel 4.2  | Usia Responden .....                      | 67 |
| Tabel 4.3  | Jenis Kelamin .....                       | 68 |
| Tabel 4.4  | Pendidikan Responden .....                | 69 |
| Tabel 4.5  | Pekerjaan Responden .....                 | 71 |
| Tabel 4.6  | Pendapatan Responden .....                | 73 |
| Tabel 4.7  | Hasil Skor Kuesioner .....                | 75 |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Validitas Instrumen .....       | 82 |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Reliabilitas .....              | 83 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Multikolinieritas .....         | 86 |
| Tabel 4.11 | Hasil Koefisien Determinasi .....         | 87 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji F .....                         | 88 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji T .....                         | 90 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia .....           | 3  |
| Gambar 2.1 Lima Tahap Proses Keputusan<br>Pembelian ..... | 21 |
| Gambar 4.1 Usia Responden .....                           | 68 |
| Gambar 4.2 Pendidikan Responden .....                     | 70 |
| Gambar 4.3 Pekerjaan Responden .....                      | 72 |
| Gambar 4.4 Pendapatan Responden .....                     | 74 |
| Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....            | 84 |