

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPERCAYAAN MEREK
(Survei Pada Mahasiswa Universitas Sebelas Maret Pengguna Lazada)**



SKRIPSI:

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret**

Disusun Oleh:

WINDA SARI TAMPUBOLON

F0211100

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2015

commit to user

ABSTRAK**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPERCAYAAN MEREK****(Survei Pada Mahasiswa Universitas Sebelas Maret Pengguna Lazada)****WINDA SARI TAMPUBOLON****F0211100**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah variabel keamanan, privasi, nama merek, *website* dan navigasi, informasi dan kebijakan pengembalian dalam mempengaruhi kepercayaan konsumen dalam menggunakan *website* merek online.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Sebelas Maret yang pernah berbelanja menggunakan Lazada dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang telah didesain peneliti.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan memastikan data yang dihasilkan baik. Regresi linear adalah metode statistika yang pilih peneliti untuk menjelaskan hubungan antar variabel. Hasil dari pengujian penelitian ini: keamanan tidak berpengaruh signifikan pada *website* merek *online*. Privasi berpengaruh signifikan pada *website* merek *online*. Nama merek berpengaruh signifikan pada *website* merek *online*. Desain *website* dan navigasi berpengaruh pada *website* merek *online*. Informasi berpengaruh signifikan pada *website* merek *online*. Kebijakan pengembalian tidak berpengaruh signifikan pada *website* merek *online*. Pengalaman masa lalu berpengaruh signifikan pada *website* merek *online*. Iklan dan testimoni tidak berpengaruh signifikan pada *website* merek *online*. Dalam penelitian ini, keterbatasan penelitian juga dibahas untuk memberikan wawasan dalam aspek teoritis dan penelitian lanjutan.

Kata kunci : Keamanan, privasi, nama merek, *word of mouth*, *web site* dan *navigasi*, informasi, kebijakan pengembalian, dan kepercayaan *web site* merek *online*.

ABSTRACT**THE ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING BRANDTRUST****(Survey on Student of Sebelas Maret University as the User of Lazada)****WINDA SARI TAMPUBOLON****F0211100**

The research a into investigate the influences of variable security, privation, brand name, web site and navigation, information, returns policy, towards consumer trust in using the brand website.

The respondent of this research is student of Sebelas Maret Univesity with written surveys from 110 respondents. The methodology used in this research is convenience sampling. In order to get valid data, it uses questioner that has designed by researcher.

The validity and reliability test is conducted to ensure that it will result valid data. The statistic methodology used by researcher is linear regressions. This methodology is chose to explain the relation inter-variable. The result of research shows that security, returns policy, do not influence significantly on brand website. In other hand, privation, brand name, website and navigation, information, (past) experience influence significantly to brand website. This research also examines the limitedness of researcher in giving insight of the oreticaspect and future research.

Keywords : Security, Privacy, Brand Name, Website and Navigation, Information, Returns Policy, and Trust in Brand Websites.

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPERCAYAAN MEREK**

(Survei Pada Mahasiswa Universitas Sebelas Maret Pengguna Lazada)

Disusun Oleh:

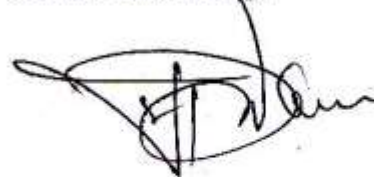
WINDA SARI TAMPUBOLON

NIM: F0211100

Surakarta, 20 November 2015

Disetujui dan diterima oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. DJOKO PURWANTO, M.BA
NIP. 195901161985031004

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Surakarta, Januari 2016

1. Retno Tanding Suryandari, Ph.D
NIP. 197105282000032001
2. Drs. Dwi Hastjarja K B. MM
NIP. 195911271986011001
3. Drs. Djoko Purwanto, M.BA
NIP. 195901161985031004

Tim Penguji Skripsi
Sebagai Ketua (.....)
Sebagai Anggota (.....)
Sebagai Pembimbing (.....)

Disahkan Oleh
Ketua Jurusan Manajemen


Reza Rahadian, SE, M.si
NIP. 197406092000121001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret:

Nama : Winda Sari Tampubolon

Nim : F0211100

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan
Merek (Survei pada Mahasiswa Universitas Sebelas Maret
Pengguna Lazada)

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah
benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil
jiplakan/salinan/saduran dari karya orang lain

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya
bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Izajah dan pencabutan
gelar Sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 15 November 2015

Mahasiswa



Winda Sari Tampubolon
NIM. F0211100

MOTTO

*IDOK TUHANTA JESUS AU DO DALANI JALA AU DO HASITTONGAN, LAOS
AU ... LAOS AU... DO HANGOLUAN. laos ta endohon ma*

TANGIANGNI DAINANG I, NAPAROROT TONDIKI

*HIDUP BAGAIKAN KALONG YANG BEKERJANYA DIPAGI HARI TAK APA
YANG PENTING SEGALA YANG DIKERJAKAN DAPAT TERSELESAIKAN
DENGAN BAIK. tapi ga sering-sering juga.*

SAHABAT ITU TAMBAHAN NYAWA KALAU PUTUS ASA SEDANG MELANDA

♥ *AMSAL 10:22 demikian bunyinya:*

*(Berkat TUHANlah yang menjadikan kaya, susah payah tidak akan
menambahinya).*

♥ *Buku Ende no.719 Hubege Suaram O JESUS... (Lagu ni inongku paborhat au,
idok dainag i).*

commit to user

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada :

♥ Mamak yang sudah membiayai dan mendukungku sampai dapat menyelesaikan tugas negara yang satu ini. Mamak awak tercinta Rosalinda Siahaan yang sangat luar biasa. Lanjutkan perjuanganmu mak, masih ada zaman nimang cucu. Ummmmmmaccccchhhhhhhh lope banget deh. Maak, aku udah jadi Sarjana Ekonomi. Banggalah mamak ya, sehat selalu dan tetap kuat ya inong awak. Sekarang mama udah bisa bilang kalau boru panggoaran mamak udah jadi Sarjana Ekonomi lulusan Universitas Sebelas Maret. Teruskan mak kalau ada yang ngelamar jadi menantu mamak bilanglah syarat utama itu sinamot (mahar) minimal pulau samosir jadi hak milik kita. hahhaha. Doakan terus aku ya mamakku. Semoga skripsiku ini nambahin senyuman diwajah mamakku yang sekarang mulai menua. Maaf ya mak kalau selama aku ngerjain skripsiku ini jarang komunikasih sama mamak. Tapi apa pun yang ku lakukan buat mamaknya semua. Dan skripsiku ini kado ulang tahun mamak ditahun ini ya mak. Selamat ulang tahun mamak Winda Sari Tampubolon SE.

♥ Adek-adekku tersayang dan tercintahhhh. Josua Tampubolon, Immanuel Tampubolon, April Tampubolon dan Febrina Tampubolon. Hallowwwww adikkkk, kakak berjuang buat kalian bangga yang akhirnya kakak jadi Sarjana Ekonomi dan selain itu secantik raline shah dan sepintar maudy ayunda. hahahah. Dianta beranta manapun kalian sekarang kecup basah, kangen mallabab deh buat kalian. Ayokk berjuang buat banggain mamak kita yang paling remeng se asia tenggara itu.

commit to user

♥ Kepada sahabatku terkhususnya Susi Sirait. Terimakasih untuk pengorbananmu menasehatiku, menyemangati, dan mendoakan.

♥ Kepada saudara-saudaraku yang ada disini. Yang setiap saat ganti nama dari mulai gsm, kalau kaya katanya keluarga cendana dan kalau kere keluarga cemara dan kalau semua omongan itu hanya fiktif belaka adalah keluarga wacana. Namanya aja berubah-berubah sama kayak orang-orangnya ancur berantakan. Tapi jujur kalianlah yang paling bisa kuandalkan, menerima setiap kekuranganku walaupun kadang disaat ego melanda dan menghampiri bakso urat adalah jawabannya. Gaiss tetaplah jadi orang-orang yang tidak taat pada birokrasi manusia-manusia itu, supaya ada yang membedakan kalian dengan dunia ini. Terimakasih untuk setiap perjalanan dan kejahatan-kejahilan yang telah kita lakukan. Tetaplah jadi seperti apa yang ku kenal yang selalu menjadi kebangganku. Terimakasih Roy, Barry, Riswanti, Iren, Indra, Nuel, Kunjangdion, dan adek Vania. Semangat terus buat kalian ya. Apapun masalah jangan pecah. Hahahaha... Sok kali awak ya kan.

♥ Kepada adek-adekku doras dan achie. Makasih ya dek udah mau aku repotin untuk urusan kuesioner. Pokoknya kalian yang paling the best kalau soal kuesioner. Sukses buat kuliah kaliah ya adiksss.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas semua kebaikanNya, berkatNya dan izinNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN MEREK (Survei Pada Mahasiswa Universitas Sebelas Maret Pengguna Lazada)”.

Adapun skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Ekonomi pada Program S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah menumbuhkan semangat, memberikan bimbingan, dorongan, saran-saran dalam proses penyusunan skripsi ini, kepada:

1. Ibu Dr.Hunik Sri Runing SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Sebelas Maret.
2. Bapak Reza Rahardian, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
3. Bapak Drs.Djoko Purwanto, MBA, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan, bimbingan, dan arahan serta telah dengan sabar menghadapi penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Ibu Amina Sukma Dewi, SE, M.Si selaku pembimbing akademik penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi masukan bagi semua pihak.

Surakarta, 20 November 2015

Penulis,

Winda Sari Tampubolon

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
A. Teori	8
B. Pengembangan Hipotesis	15
C. Model Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Ruang Lingkup Penelitian	25
B. Metode Pengambilan Sampel dan Teknik Pengumpulan Data	26
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27

commit to user

	D. Metode Analisis Data	31
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	34
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	34
	B. Analisis Deskriptif Responden	37
	C. Pembahasan Hipotesis	52
BAB V	PENUTUP	55
	A. Kesimpulan	55
	B. Implikasi	55
	C. Keterbatasan	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
IV.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	37
IV.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
IV.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Yang Sedang Ditempuh	38
IV.4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Waktu Menggunakan	39
IV.5 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Waktu Pembelian	40
IV.6 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	40
IV.7 Distribusi Responden Berdasarkan Produk Yang Dibeli	41
IV.8 Kmo	43
IV.9 Analisis Faktor	44
IV.10 Hasil Uji Reliabilitas	45
IV.11 Hasil Uji Normalitas	46
IV.12 Hasil Uji Multi Kolinearitas	47
IV.13 Hasil Uji Heteroskedasitas	48
IV.14 Hasil Uji Autokorelasi	49
IV.15 Hasil Uji Hipotesis	50

commit to user

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	23



commit to user