

**PENGARUH KUALITAS WEB, KUALITAS REKOMENDASI, DAN  
TRANSPARANSI TERHADAP KEPERCAYAAN PADA  
AGEN REKOMENDASI (Studi Empiris pada Pengguna *E-commerce* Shopee)**

***THE EFFECT OF WEB QUALITY, RECOMMENDATION QUALITY, AND  
TRANSPARENCY ON TRUST IN RECOMMENDATION AGENT***

*(Empirical Study on Shopee E-commerce Users)*



Disusun oleh:

**Nama : A. FIRMANSYAH**

**NIM : 20180410288**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN JUDUL**  
**PENGARUH KUALITAS WEB, KUALITAS REKOMENDASI, DAN**  
**TRANSPARANSI TERHADAP KEPERCAYAAN PADA**  
**AGEN REKOMENDASI (Studi Empiris pada Pengguna *E-commerce* Shopee)**

***THE EFFECT OF WEB QUALITY, RECOMMENDATION QUALITY, AND***  
***TRANSPARENCY ON TRUST IN RECOMMENDATION AGENT***  
*(Empirical Study on Shopee E-commerce Users)*



**Disusun Oleh:**

**Nama : A. Firmansyah**

**NIM : 20180410288**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : A. Firmansyah

Nomor Mahasiswa : 20180410288

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS WEB, KUALITAS REKOMENDASI, DAN TRANSPARANSI TERHADAP KEPERCAYAAN PADA AGEN REKOMENDASI (Studi Empiris pada Pengguna *E-commerce* Shopee)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 26 Januari 2022



A. Firmansyah

## MOTTO

"Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat dan janganlah kamu melupakan bagianmu dari (kenikmatan) duniawi." (Q.S Al-Qashas: 77)

"Barang siapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik, dan sesungguhnya akan kami berikan balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan." (Q.S An-Nahl: 97)

"Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan salat. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar." (Q.S Al-Baqarah: 153)

"Jangan biarkan peristiwa yang ada [di depanmu] menggoyahkan dirimu. Katakanlah [pada peristiwa/kejadian itu], "Tunggu dulu; biarkan saya memeriksamu sungguh-sungguh. Saya akan mengujimu terlebih dahulu."

-Epictetus-

## PERSEMBAHAN

### *Bismillahirrahmanirrahim*

*Alhamdulillahirabbil'alamin, Segala puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kasih sayangnya, Yang Maha memberikan segala kemudahan, Yang Maha memberikan segala kekuatan, dan Yang Maha memberikan segala petunjuk sehingga pengerjaan skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik dan tepat waktu. Semoga segala usaha dalam pengerjaan dan penyelesaian skripsi ini menjadi amal ibadah. Aamiin Yaa Rabbal 'Alamin. Shalawat serta salam semoga senantiasa tetap tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Nabi Muhammad SAW, keluarga beliau, para sahabat, para tabi'in-tabi'innya, dan para pengikutnya. Dalam tulisan ini penulis bermaksud mengucapkan syukur dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan serta doa selama pengerjaan skripsi ini dilakukan.*

*Sebagai bentuk rasa syukur dan bakti kepada orang tua bahwa saya persembahkan skripsi ini khusus untuk kedua orang tua saya, Bapak Ahmad Syafrizal dan Ibunda Supiati yang selalu memberikan saya tentang pelajaran akan hal-hal positif hingga sampai saat ini. Tak henti-hentinya saya hanya bisa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua atas segala doa, dukungan, dan nasihatnya yang selalu menyadarkan dan membangkitkan diri saya agar selalu menjadi lebih baik lagi. Semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan Bapak dan Ibu serta dapat menjadi amal jariah untuk keduanya. Semoga nantinya saya akan segera bisa membahagiakan dan membalas seluruh kebaikan yang telah diberikan oleh Bapak dan Ibu secepatnya-cepatnya dengan keridhoan yang diberikan oleh Allah SWT.*

*Kepada Dosen Penguji saya Ibu Fauziyah, SE., M.Si., yang terhormat saya mengucapkan Terima kasih sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, saran, serta nasihat yang telah ibu berikan kepada saya selama proses penyusunan skripsi ini*

*Semoga Allah SWT memberikan rejeki yang melimpah kepada ibu serta membalas segala kebaikan yang telah ibu berikan dan menjadikan amal jariyah untuk Ibu kelak.*

*Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen/pengajar Manajemen UMY, saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas segala ilmu dan nasihat yang telah diberikan selama saya menjalani perkuliahan saya. Semoga menjadi amal jariyah bagi Bapak dan Ibu semua.*

*Kepada kekasih saya Alma Loranda, Saya ingin mengucapkan terima kasih karena telah begitu baik dan sabar terhadap saya serta yang telah mensupport saya selama ini dari mulai penulisan hingga pada penyelesaian skripsi ini. Saya berhasil mengatasi semua rintangan dan tantangan dalam hidup karena kamu yang selalu mendukung dan menasehati saya dalam bentuk kondisi apapun. Dan sekarang saya telah memiliki harapan untuk masa depan yang lebih baik.*

*Kepada teman-teman seperjuangan saya yaitu Kopi Wibu yang telah menjadi semangat dan support system selama awal perkuliahan hingga sampe dengan akhir perkuliahan ini. Saya harap silaturahmi kita tidak berhenti sampai disini saja, tetapi dapat terus bersilaturahmi hingga kita telah berkeluarga sekalipun serta hingga maut yang memisahkan.*

*Terima kasih untuk seluruh teman-teman saya yang telah saya repotkan dan saya susahi, karena dengan bantuan-bantuan kalian saya dapat berdiri dan terus berkemabgan hingga pada sampai saat ini. Semoga Allah mengizinkan kita untuk mencapai kesuksesan. Aamiin*

A. Firmansyah

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia dan juga kemudahan-Nya dalam penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Web, Kualitas Rekomendasi, dan Transparansi terhadap Kepercayaan Pada Agen Rekomendasi (Studi Empiris pada Pengguna *E-commerce* Shopee)”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat mengetahui dan menguji secara empiris adakah pengaruh Kualitas Web, Kualitas Rekomendasi dan Transparansi terhadap Kepercayaan Pada Agen Rekomendasi (Studi Empiris pada Pengguna *E-commerce* Shopee). Selain itu, dengan adanya skripsi ini, penulis mempunyai harapan agar dapat memberikan saran kepada Shopee untuk tetap terus mengembangkan perusahaannya menjadi lebih baik dan menjaga kualitas serta kepercayaannya untuk para konsumen.

Penyelesaian skripsi ini, tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis akan mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak dan Ibu serta keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Rizal Yaya, M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Ibu Rr. Sri Handari W, Dr., S.E., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Fauziah, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu saya dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama proses perkuliahan.
6. Kepada Kekasihku dan Teman-teman yang telah mendoakan, memberi semangat, dukungan, dan motivasi kepada penulis.
7. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan penulis satu per satu, yang ikut andil dalam memberikan semangat, dukungan, masukan, dan bantuannya dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi mendapatkan hasil yang lebih baik. Penulis berharap semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Yogyakarta, 26 Januari 2022



A. Firmansyah

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II</b> .....	<b>11</b>
A. Landasan Teori.....	11
1. Kualitas Web ( <i>Web Quality</i> ) .....	11
2. Kualitas Rekomendasi ( <i>Recommendation Quality</i> ).....	13
3. Transparansi ( <i>Transparency</i> ) .....	16
4. Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) pada Agen Rekomendasi .....	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
C. Penurunan Hipotesis .....	23
1. Pengaruh Kualitas Web terhadap Kepercayaan Pada Agen Rekomendasi .....	23
2. Pengaruh Kualitas Rekomendasi terhadap Kepercayaan Pada Agen Rekomendasi.....	25

3. Pengaruh Transparansi terhadap Kepercayaan Pada Agen Rekomendasi .....	27
D. Model Penelitian .....	29
<b>BAB III.....</b>	<b>30</b>
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	30
B. Jenis Data .....	30
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	34
1. Uji Validitas .....	35
2. Uji Reliabilitas.....	35
G. Uji Asumsi Klasik.....	36
1. Uji Normalitas Data.....	36
2. Uji Multikolinieritas .....	36
3. Uji Autokorelasi .....	37
4. Uji Heteroskedastisitas .....	38
H. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	38
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	38
2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	39
3. Uji Hipotesis.....	39
<b>BAB IV.....</b>	<b>43</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
1. Profil Perusahaan.....	43
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	44
B. Deskripsi Responden.....	44
C. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	48
1. Uji Validitas .....	48
2. Uji Reliabilitas.....	51

D. Analisis Data .....	52
1. Deskripsi Variabel .....	52
2. Uji Asumsi Klasik .....	55
3. Analisis Regresi.....	59
4. Pembahasan .....	65
<b>BAB V.....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Keterbatasan Penelitian.....	73
C. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>
Lampiran 1 .....	83
Lampiran 2 .....	88
Lampiran 3 .....	107
Lampiran 4 .....	114
Lampiran 5 .....	119
Lampiran 6 .....	120