

**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICESC* DAN *E-TRUST* TERHADAP
*PURCHASE INTENTION***

(Studi Pengguna Online Marketplace Tokopedia di Batam)

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF E-SERVICESC AND E-TRUST
ON PURCHASE INTENTION***

(Study on Tokopedia online marketplace user in Batam)



Disusun Oleh:

AGUNG HADI LAKSAMANA

20170410259

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Agung Hadi Laksamana

NIM : 20170410259

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**ANALISIS PENGARUH E-SERVICESCPE DAN E-TRUST TERHADAP PURCHASE INTENTION** (Studi Pengguna Online Marketplace Tokopedia di Batam)” tidak terdapat suatu karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi. Dalam sepengetahuan penulis, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang sudah pernah atau mungkin diterbitkan oleh penulis lain, kecuali yang secara penulisan menjadi acuan dalam naskah dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Yogyakarta, 6 Juli 2023



METERAI
TEMPEL
2100DAKX276781533

Agung Hadi Laksamana

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmaniranim, Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya sehingga sampai saat ini penulis diberikan kesehatan, anugerah, dan semangat yang sangat luar biasa. Sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *E-Servicescape* dan *E-Trust* Terhadap *Purchase Intention* (Studi Pengguna *Online Marketplace* Tokopedia di Batam)” dengan lancar. Tidak lupa shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan hingga ke zaman yang penuh teknologi seperti yang dirasakan pada saat ini. Syukur Alhamdulillah, penulis persembahkan karya tulis ini kepada pihak yang berpengaruh yaitu:

1. Orangtua, yaitu Ayahanda Hadi Surya dan Ibunda Mujianah yang selalu memberikan kasih sayang dan do'a serta selalu memberi semangat dan dukungan penuh dalam segala hal yang penulis lakukan.
2. Sahabat dan teman-teman, yang selalu memberikan semangat dan paksaan kepada penulis untuk terus mengerjakan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaniranim, Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya sehingga sampai saat ini penulis diberikan kesehatan, anugerah, dan semangat yang sangat luar biasa. Sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *E-servicescape* dan *E-trust* Terhadap *Purchase Intention* (Studi Pengguna *Online Marketplace* Tokopedia di Batam)” dengan lancar. Tidak lupa shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan hingga ke zaman yang penuh teknologi seperti yang dirasakan pada saat ini. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan dan do’a dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan Terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi bimbingan untuk para mahasiswa Manajemen.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dengan baik dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses penyelesaian skripsi ini.

4. Kedua orang tua yang selalu mendukung dan memberi semangat untuk terus dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang dalam bentuk apapun itu penulis akan terima untuk pembelajaran kedepan. Namun demikian, merupakan harapan bagi penulis bila karya tulis ini dapat menjadi suatu karya yang bermanfaat.

Yogyakarta, 6 Juli 2023



Agung Hadi Laksamana

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Pengembangan Hipotesis	19
D. Model Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Subjek dan Objek Penelitian	25
B. Jenis Data	25
C. Teknik Pengambilan Sampel	26
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
F. Uji Kualitas Instrumen	30

1. Analisis <i>Outer Model</i>	30
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	32
1. Analisis <i>Inner Model</i>	32
2. <i>Bootstrapping</i>	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	36
1. Objek Penelitian.....	36
2. Subjek Penelitian	38
B. Deskripsi Responden.....	39
1. Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	39
2. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	39
3. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	40
4. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan.....	41
5. Karakteristik responden berdasarkan Pendapatan	42
C. Uji Kualitas Instrumen	43
1. Analisis <i>Outer Model</i>	43
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	50
1. Analisis <i>Inner Model</i>	50
E. Pengujian Hipotesis.....	54
F. Pembahasan	58
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	62
A. Simpulan	62
B. Keterbatasan Penelitian.....	63
C. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Skala Likert	28
Tabel 3. 2 Variabel dan Indikator Penelitian	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	40
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	42
Tabel 4. 7 Nilai Outer Loadings dan Average Variance Extracted (AVE) ...	45
Tabel 4. 8 Nilai Cross Loadings	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Realibilitas	49
Tabel 4. 10 Nilai R-Square	50
Tabel 4. 11 Goodness of Fit Model	53
Tabel 4. 12 Output Path Coefficient	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Proyeksi Pengguna Internet di Indonesia 2017 – 2023	1
Gambar 1. 2 Indonesia Pengguna E-commerce Tertinggi	3
Gambar 1. 3 Peta Persaingan E-commerce di Indonesia	7
Gambar 2. 1 Model Penelitian	24
Gambar 4. 1 Output PLS Algorithm	44
Gambar 4. 2 Output Bootstrapping	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian	69
Lampiran 2: Tabulasi Data	74
Lampiran 3: Deskripsi Responden	80
Lampiran 4: Model Struktural PLS.....	83
Lampiran 5: Analisis Partial Least Square	83
Lampiran 6: Hasil Turnitin	87