

**PENGARUH *BRAND TRUST*, *E-SERVICE QUALITY* DAN
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI LAZADA
(Pada Mahasiswa Angkatan 2019 FEB Universitas Pelita Bangsa)**

SKRIPSI



Disusun oleh:
FATIMATUZ ZAHRAH
NIM: 111911068

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH *BRAND TRUST*, *E-SERVICE QUALITY* DAN
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI LAZADA**

(Pada Mahasiswa Angkatan 2019 FEB Universitas Pelita Bangsa)

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Progam Sarjana Manajemen

SKRIPSI



Disusun oleh:

FATIMATUZ ZAHRAH

NIM: 111911068

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Fatimatuz Zahrah
NIM : 111911068
Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Trust*, *E-service Quality* dan Kualitas Informasi terhadap Keputusan Pembelian di Lazada (Studi Kasus Mahasiswa Angkatan 2019 FEB Universitas Pelita Bangsa).

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 28 Januari 2024

Pembimbing



Langgeng Sri Handayani.,S.E.,M.M

NIDN : 0407056902

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH BRAND TRUST, E-SERVICE QUALITY DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI LAZADA

(Pada Mahasiswa Angkatan 2019 FEB Universitas Pelita Bangsa)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Fatimatuz Zahrah

111911068

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari minggu, tanggal 14, bulan Februari, tahun 2024, dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji,

Indra Permana.,S.Sos.,M.M.

NIDN: 0424027803

Tanda Tangan



Anggota Penguji

Riski Eko Ardianto.,S.E.,M.M.

NIDN: 0431079101

Tanda Tangan



Mengetahui,

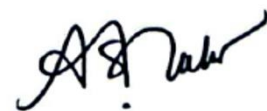
Ka Prodi Manajemen
dan Bisnis



Yunita Ramadhani RDS, S.E.,M.Sc

S.E.,M.M IDN: 0406068402

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hj. Preatmi Nurastuti,

NIDN: 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fatimatuz Zahrah
NIM : 111911068
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 28 Januari 2024



Fatimatuz Zahrah

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar” (Al-Baqarah 153).

“Jangan jadikan doa seperti obat, digunakan hanya ketika sakit. Jadikan doa dzikir dan ibadahmu seperti udara, yang selalu kau hirup sepanjang hidup”

“Pekerjaan akan menjadi berat jika ditunda, namun bisa menjadi ringan ketika dicicil”

Karya ini kupersembahkan untuk:

1. Ayahnda Bapak H. Sukasa dan Ibunda Hj. Ulfah
2. Suamiku Dhenis Faisal dan anak ku (Almh) Bellvania Naziva Danisha
3. Semua keponakan ku tersayang, kakak ku dan orang-orang yang selalu mendoakan serta menginginkan yang terbaik untuk ku.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul Pengaruh *Brand Trust, E-services Quality* dan Kualitas Informasi terhadap Keputusan Pembelian di Lazada. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi Tugas Akhir pada Universitas Pelita Bangsa Cikarang. Dengan segala keterbatasan pengetahuan dan kemampuan, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan. Penyusunan Skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa adanya bimbingan, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, untuk itulah pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dan bimbingannya kepada yang terhormat:

1. Allah SWT Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat sehat dan anugerah, sehingga penulis dapat mengerjakan Skripsi ini dengan lancar.
2. Ibu Langgeng Sri Handayani S.E.,M.M, selaku pembimbing utama yang telah membimbing, meluangkan waktu memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
3. Ibu Yunita Ramadhani RDS, S.E.,M.Sc selaku Kaprodi Manajemen Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat menulis Skripsi mahasiswa.
4. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti, S.E.,M.M selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materi kepada penulis.
5. Bapak Ir.H.Moh, Mardiana.,M.M.,Ph.D selaku Ketua Yayasan Universitas Pelita Bangsa.
6. Bapak Hamzah Muhammad M, SKM.,M.M.,D.B.A selaku Rektor

Universitas Pelita Bangsa.

7. Bapak/ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan memberikan ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian skripsi ini.
8. Kedua Orang Tua saya tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membesarkan serta mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, pengorbanan yang tidak terhingga.
9. Seluruh Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam layanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi ini.
10. Dhenis Faisal Suami saya tercinta yang telah setia menemani dan membimbing saya untuk menjadi wanita yang kuat, cerdas dan mandiri dan selalu mendoakan kelancaran penyelesaian Skripsi ini.
11. Anak saya tercinta Bellvania Naziva Danisha yang telah menemani saya dan selalu memberi semangat untuk saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
12. Kedua kakak saya Sutrisno dan Muslikhin yang selalu memberi doa dan dukungannya dalam penyelesaian Skripsi ini.
13. Restu Amelia, Titis Baharudin Wati, Laela Apriyani, Novita Indriyani, Monica R Panjaitan, Entin Nopelia, Karmila, yang telah menjadi sahabat terbaik selama di bangku kuliah, berbagi suka dan duka bersama, dan yang selalu memberikan bantuan apapun dan kapanpun. Semoga persahabatan kita tidak hanya di bangku kuliah, namun untuk selamanya I miss you all.
14. Pihak lain yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian Skripsi ini.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Keputusan Pembelian	10
2.1.2 <i>Brand Trust</i>	18
2.1.3 <i>E-service Quality</i>	22
2.1.4 Kualitas Informasi	26
2.2 Penelitian Terdahulu Relevan.....	27
2.3 Hipotesis	29
2.4 Model Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Kerangka Konsep	33
3.2.1 Desain Penelitian	33
3.2.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.3 Populasi, Sampel, Metode Pengambilan Sampel	38
3.3.1 Populasi	38

3.3.2 Sampel	39
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	40
3.4 Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data	40
3.5 Metode Analisa Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian	48
4.1.2 Produk Lazada	49
4.1.3 Pemesanan dan Pembayaran	50
4.1.4 Pengiriman	50
4.1.5 Visi dan Misi Perusahaan	51
4.2 Karakteristik Responden	51
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.2 Responden Berdasarkan Fakultas	52
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas	59
4.4 Uji Asumsi Klasik	62
4.4.1 Uji Normalitas Data	62
4.4.2 Uji Multikolinieritas	64
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	65
4.5 Uji Linearitas	66
4.5.1 Uji Analisis Linier Berganda	66
4.6 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	67
4.7 Uji Hipotesis T (Parsial)	68
4.8 Uji Hipotesis F (simultan)	70
4.9 Pembahasan	71
4.10 Implikasi Manajerial	75
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78

DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	84