

**PENGARUH *E-TRUST*, *E-SERVICE QUALITY* SERTA,
LIFESTYLE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET
ONLINE ACCESS BY KAI DI KAB. BEKASI**

SKRIPSI



OLEH :
HALISA RIDHOWATI
NIM: 112010740

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

**PENGARUH *E-TRUST*, *E-SERVICE QUALITY* SERTA,
LIFESTYLE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET
ONLINE ACCESS BY KAI DI KAB. BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Pelita Bangsa Untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen



OLEH :
HALISA RIDHOWATI
NIM: 112010740

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Halisa Ridhowati
NIM : 112010740
Judul Skripsi : Pengaruh *e-trust, e-service quality* serta *lifestyle* terhadap keputusan pembelian tiket online *Access by KAI* di Kab.Bekasi

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

Bekasi, 2 Agustus, 2024
Pembimbing



Langgeng Sri Handayani.SE.,MM.,D.B.A
NIDN: 0407056902

SKRIPSI

***PENGARUH E-TRUST, E-SERVICE QUALITY, SERTA LIFESTYLE
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET ONLINE ACCESS BY KAI
DI KABUPATEN BEKASI***

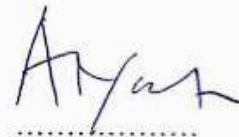
Dipersiapkan dan disusun oleh:
Halisa Ridhowati
112010740

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Jumat, tanggal 16, bulan Agustus, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

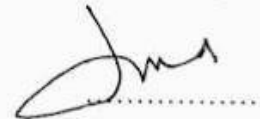
Ketua Penguji,
Kuwat Riyanto, S.E., M.M., D.B.A.
NIDN: 0417087905

Tanda Tangan



Anggota Penguji
Drs. Imam Sucipto, M.M.
NIDN: 0405096403

Tanda Tangan



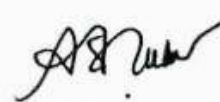
Ka. Prodi Manajemen



Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc.
NIDN: 0406068402

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M.
NIDN: 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Halisa Ridhowati
NIM : 112010740
Program Studi : SI 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.

Apabila di kemudian hari di temukan 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, 2 Agustus, 2024



Halisa Ridhowati

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Kita memang patut berbahagia, tetapi jangan sampai lalai untuk memaknai bahwa perjalanan sesungguhnya baru saja dimulai”

(Yoga Maulana)

“Bekerja keraslah, tetap jangan mudah menyerah, bekerja keras akan membuahkan hasil yang indah”

(Bapaknda)

Karya ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan serta teladan yang sangat berharga.
2. Ayahnda Sardjono dan Ibunda Siti Wahyuni dan serta semua keluarga tercinta yang telah memberikan doa dorongan semangat serta pengertian yang besar kepada penulis baik selama mengikuti perkuliahan maupun menyelesaikan skripsi ini.
3. Tama dan Nata terimakasih sudah hadir dikeluarga sehingga membuat penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji penulis panjatkan kepada Allah SWT dan nabi besar Muhammad SAW, yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *e-trust, e-service quality* serta *lifestyle* terhadap keputusan pembelian tiket online *Access by KAI* di Kab.Bekasi” Penyusunan skripsi ini merupakan suatu bentuk rancangan atau usulan penelitian yang akan penulis lakukan.

skripsi ini kemungkinan besar tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Hamzah Muhammad Mardi Putra., SKM., M.M., MBA, selaku rektor Universitas Pelita Bangsa
2. Ibu Dr.Yunita Ramadhani RDS., S.E., M.Sc, selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.
3. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa
4. Ibu Langgeng Sri Handayani SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta memberikan masukan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Indra Permana, S.Sos., M.M., selaku dosen pembimbing akademik penulis.
6. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis.
7. Kedua Orang Tua dan Keluarga tercinta yang telah memberikan doa dorongan semangat serta pengertian yang besar kepada penulis baik selama mengikuti perkuliahan maupun menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman Angkatan 2020 Program Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Pelita Bangsa yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini

9. Terima kasih pula kepada semua pihak yang belum penulis sebutkan satu persatu yang tiada henti memberikan semangat dan dukungan untuk keberhasilan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis panjatkan doa semoga Allah SWT membalas budi baik serta melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bagi para pembaca dan pihak pihak lain yang berkepentingan.

Bekasi, 2 Agustus, 2024
Penulis,

Halisa Ridhowati

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAM PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAM PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 Keputusan pembelian	10
2.1.2 <i>E-trust</i>	12
2.1.3 E-service Quality	13
2.1.4 <i>lifestyle</i>	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	17
2.3.1 Hipotesis.....	17
2.3.2 Model Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	23
3.1.1 Jenis Penelitian	23
3.1.2 Desain Penelitian	24
3.1.3 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Penelitian.....	26

3.3	Populasi dan Metode	27
3.3.1	Populasi.....	27
3.3.2	Sample.....	27
3.4	Metode Pengumpulan Data	29
3.5	Metode Analisis	30
3.5.1	Uji kualitas data	31
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	32
3.5.3	Uji Hipotesis.....	35
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1	Gambaran Umum <i>Access By.KAI</i>	38
4.2	Deskripsi Data	39
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
4.2.2	Analisis Statistika Deskriptif	42
4.3	Hasil Analisis dan Uji Hipotesis.....	51
4.3.1	Uji Kualitas Data.....	51
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	54
4.3.3	Uji Hipotesis.....	59
4.4	Pembahasan.....	63
4.4.1	Pengaruh <i>E-Trust</i> (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	63
4.4.2	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> (X2) Terhadap Keputusan Pembelian(Y)	64
4.4.3	Pengaruh <i>Lifestyle</i> (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	65
4.4.4	Pengaruh <i>E-Trust</i> , <i>E-Service Quality</i> serta <i>Lifestyle</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	66
BAB V	PENUTUP.....	67
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69	
LAMPIRAN.....	62	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Moda Transportasi Jarak Jauh	1
Tabel 1.2 Aplikasi yang sering dikunjungi	2
Tabel 1.3 Jumlah Pengguna Kereta Api tiap Daerah	3
Tabel 1. 4 Penilaian Aplikasi ACCESS BY KAI	5
Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan	20
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	21
Tabel 3. 3 Pengukuran Skala Likerts	24
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	33
Tabel 4. 2Karakteristik responden berdasarkan Usia di Kab. Bekasi	34
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasakan pendapatan di Kab. Bekasi	34
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasakan Pekerjaan di Kab. Bekasi	35
Tabel 4. 5 statistika Deskriptif Variabel <i>E-trust</i> (X1).....	37
Tabel 4. 6 statistika Deskriptif Variabel <i>E-service quality</i> (X2).....	39
Tabel 4. 7 statistika Deskriptif Variabel <i>Lifestyle</i> (X3)	41
Tabel 4. 8 statistika Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	43
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel <i>e-trust</i> (X1)	45
Tabel 4. 10 Uji validitas variabel <i>e-service quality</i> (X2).....	46
Tabel 4. 11 uji validitas variabel <i>lifestyle</i> (X3).....	47
Tabel 4. 12 uji validitas variabel keputusan pembelian (Y).....	47
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4. 14 Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogrov Smirnov Test</i>	49
Tabel 4. 15 Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4. 18 Uji Hipotesis T (Parsial)	53
Tabel 4. 19 Uji hipotesis f (simultan.....	55
Tabel 4. 20 Uji Koefisien Derterminasi	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian	20
Gambar.3.1. Desain Penelitian.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	72
Lampiran 3 Output SPSS Karakteristik Responden.....	84
Lampiran 4 Output SPSS Analisis Statistik Dekskriptif Variabel	85
Lampiran 5 Output SPSS Uji Validitas.....	88
Lampiran 6 Output SPSS Uji Reliabilitas	93
Lampiran 7 Output SPSS Uji Asumsi Klasik	95
Lampiran 8 Output SPSS Uji Hipotesis	96
Lampiran 9 Nilai R Tabel	97
Lampiran 10 tabel T	98
Lampiran 11 tabel F	98

The Influence Of E-Trust, E-Service Quality And, Lifestyle On The Decision To Buy Access By Kai Online Tickets In Bekasi Regency

*Halisa Ridhowati ¹⁾
Langgeng Sri Handayani. ²⁾*

Abstract

The low decision to buy online access by kai in 2023 compared to the previous year is known from the playstore rating. Access by kai is not in demand by the public because people do not understand the use of access by kai applications. So this study aims to determine the influence of e-trust, e-service quality, and lifestyle on the decision to buy online access by kai tickets in Bekasi Regency. The method of this research is with a descriptive quantitative approach with the population of this study is the users of the Access by kai application in Bekasi Regency and the number of respondents is 100 people, who have made transactions more than once, which is carried out by purposive sampling technique. Data analysis was carried out using descriptive analysis and multiple linear analysis. By using the SPSS 23 The results of this study show that e-trust has a positive and significant effect on purchase decisions, e-service quality has a positive and significant effect on purchase decisions, and lifestyle has a positive and significant effect on purchase decision And the results of this study also show that e-trust, e-service quality, and lifestyle together simultaneously affect purchase decisions.

Keywords: e-trust, e-service quality, lifestyle, purchase decision

**PENGARUH E-TRUST, E-SERVICE QUALITY SERTA, LIFESTYLE
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET ONLINE ACCESS BY
KAI DI KAB. BEKAI**

Halisa Ridhowati ¹⁾
Langgeng Sri Handayani ²⁾

ABSTRAK

Rendahnya keputusan pembelian online access by kai pada tahun 2023 dibandingkan dengan tahun sebelumnya data tersebut diketahui dari rating *playstore*. *Access by kai* kurang diminati masyarakat karena masyarakat kurang memahami dalam penggunaan aplikasi *access by kai*. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-trust*, *e-service quality*, serta *lifestyle* terhadap keputusan pembelian tiket online access by kai di Kab. Bekasi. Metode penelitian ini yaitu dengan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi *Access by kai* di Kabupaten Bekasi dan jumlah sampel responden sebanyak 100 orang, yang telah melakukan transaksi lebih dari satu kali, yang dilakukan dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis linear berganda. Dengan menggunakan aplikasi SPSS 23 Hasil penelitian ini menunjukkan *e-trust* berpengaruh positif dan tidak signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian, *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian, dan *lifestyle* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian dan hasil penelitian ini juga menunjukkan *e-trust*, *e-service quality*, serta *lifestyle* secara bersama-sama secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian

Kata kunci : *e-trust*, *e-service quality*, *lifestyle*, keputusan pembelian