

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MOTOR HONDA SECARA *ONLINE***
(Studi kasus Pada PT Mitra Phinastika Mustika Pasuruan)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : S1 Manajemen**



Disusun Oleh :

M. Khoiron

19022000274

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : M. Khoiron
NIM : 19022000274
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Motor Honda
Secara Online (Studi kasus Pada PT Mitra Phinastika
Mustika Pasuruan)

Malang, 22 Maret 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi Manajemen

IRANY WINDHYASTITI, SE., MM

Dosen Pembimbing

Dra. DIAH WIDIAWATI, MM.



Prof. Dr. Fajar Supanto., SE., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOTOR HONDA SECARA *ONLINE*
(Studi kasus Pada PT Mitra Phinastika Mustika Pasuruan)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

M. KHOIRON

19022000274

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 22 Februari 2023

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



(Dra. Diah Widiawati, MM.)

Sekretaris Penguji



(Drs. Nirwana, MM.)

Anggota Penguji



(Prof. DR. Widji Astuti, SE., MM., CPM.A)

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 22 Maret 2024



Prof. Dr. Fajar Supanto., SE., M.Si

SURAT PENELITIAN

PT MITRA PHINASTIKA MUSTIKA PASURUAN

Jl. Panglima Sudirman No. 88 Purworejo, Kec. Purworejo, Kota Pasuruan, Jawa Timur
Kode pos : 67116, Telp 0343-410838



SURAT KETERANGAN

Nomor : 021//221/X/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Faizin
Jabatan : Kepala Cabang
Instansi : PT Mitra Phinastika Mustika Pasuruan
Alamat : Desa Plinggisan RT 06 RW 05 Kec. Kraton Kab. Pasuruan
No Hp : 082132560699

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : M. Khoiron
NIM : 19022000274
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Jurusan : Manajemen
No Hp : 085708954535

Bahwa nama tersebut diatas telah diberikan ijin untuk melaksanakan
penelitian yang dilaksanakan di PT Mitra Phinastika Mustika Pasuruan.

Demikian surat keterangan kesediaan ini dibuat dengan sebenarnya.

Pasuruan, 18 – 02 – 2023
MPM MOTOR PASURUAN

Faizin
Kepala Cabang

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : M. Khoiron
NIM : 19022000274
Program Studi : Manajemen
Bidang Kajian Skripsi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Motor Honda Secara *Online* (Studi kasus Pada PT Mitra Phinastika Mustika Pasuruan)
Lokasi yang Diteliti : PT Mitra Phinastika Mustika Pasuruan
Alamat Rumah Asli : Jl. KH. Abdul Hamid XI No. 32, Pasuruan
No. Telp : 085708954535

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas dan bukan melakukan plagiat. Jika saya melakukan plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, Maret 2024

Peneliti,



M. KHOIRON

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : M.KHOIRON
Nomor Pokok : 19022000274
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 30 - 11 - 1997
Alamat : Jl. KH. Abdul Hamid XI No. 32, Pasuruan

Nama Orang Tua (Ayah) : ROSIDI
(Ibu) : JAMILA

Riwayat Pendidikan :

2005 - 2011 : SDN TEBAS
2011 - 2014 : SMPN 1 GONDANGWETAN
2014 - 2017 : SMKN 1 PASURUAN
2019 - 2023 : S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOTOR HONDA SECARA *ONLINE* (Studi kasus Pada PT Mitra Phinastika Mustika Pasuruan).”**

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Merdeka Malang.

Dalam penulisan ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, dorongan, dan bantuan yang sangat besar artinya bagi penulis. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Dr. Rudy Wahyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
2. M. NUR SINGGIH, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
3. Dra. DIAH WIDIAWATI, MM Selaku Dosen Pembimbing yang sangat luar biasa dalam membimbing saya mulai dari penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai.
4. Bapak – Ibu dosen program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang
5. Teruntuk kedua orang tua saya yakni Bapak Rosidi dan Ibu Jamila.terimakasih yang tak terhingga saya ucapkan karena senantiasa mendoakan saya serta selalu mendukung dalam setiap aktivitas saya. Terimakasih Juga kepada adik dan kakak saya yang selalu mendukung dalam setiap aktivitas saya. Serta kepada keluarga serta kerabat saya ucapkan terimakasih atas dukungannya selama ini.
6. Terimakasih pula saya ucapkan kepada seluruh anggota DPM serta UKM Islam Al-Huda yang senantiasa menjadi keluarga kedua saya selama di Universitas Merdeka Malang
7. Terimakasih juga kepada keluarga MPM Ranggeh yang selama ini selalu mensupport perkuliahan saya

8. Terimakasih saya ucapkan kepada teman serta sahabat wabil khusus keluarga kelas F Manajemen yang selalu menjadi motivasi saya untuk tetap eksis di Universitas Merdeka Malang
9. Yang terakhir saya ucapkan banyak – banyak terimakasih kepada semua orang yang terus membantu, mensupport dan mendoakan saya yang tak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT memberikan balasan dengan sebaik – baik balasan

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmatNya sebagai balasan yang setimpal dengan kebaikan mereka semua. Akhir kata, tiada kesempurnaan di dunia ini kecuali hanya miliknya semata. Begitupun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan yang masih harus diperbaiki baik materi maupun susunannya, Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak guna melengkapi kekurangan skripsi ini.

Malang, Maret 2024
Penulis

(M. KHOIRON)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PENELITIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Keputusan Pembelian	7
2. Kepercayaan.....	14
3. Keamanan	17
4. Kualitas Pelayanan	20
B. Penelitian terdahulu	22
C. Pengembangan Hipotesis	24
D. Kerangka Konseptual.....	25
1. Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Definisi Operasional Variable	27
B. Lingkup Penelitian.....	28

C. Lokasi Penelitian.....	29
D. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	29
E. Jenis dan Sumber Data.....	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	39
A. Gambaran Umum Perusahaan	39
B. Hasil Penelitian	43
C. Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2 Operasional Variabel.....	27
Tabel 3 Skala Pengukuran.....	32
Tabel 4 Profil responden berdasarkan jenis kelamin	44
Tabel 5 Profil responden berdasarkan usia.....	44
Tabel 6 Hasil Jawaban Variabel Kepercayaan.....	45
Tabel 7 Hasil Jawaban Variabel Keamanan.....	48
Tabel 8 Hasil Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 9 Hasil Jawaban Variabel Keputusan Pembelian	57
Tabel 10 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 12 Hasil Uji Normalitas.....	64
Tabel 13 Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 14 Uji Multikolinearitas	66
Tabel 15 Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 16 Uji T	69
Tabel 17 Uji F	71
Tabel 18 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Proses Keputusan Pembelian	12
Gambar 2 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 3 Struktur Organisasi PT Mitra Phinastika Mustika Pasuruan...	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	80
Lampiran 2 Tabulasi jawaban Responden	84
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	100
Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan Skripsi	113
Lampiran 5 Berita Acara Perbaikan Skripsi.....	114
Lampiran 6 Hasil Cek Plagiasi	115

ABSTRAK

Penipuan yang sering terjadi saat melakukan pembelian secara online dan kenyamanan layanan yang diberikan produsen pada saat melakukan pembelian menjadi pertimbangan konsumen untuk melakukan pembelian. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan, keamanan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian motor honda secara online. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *puposive sampling* dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden yang pernah membeli motor honda secara online di PT MPM Motor Pasuruan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, keamanan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Secara parsial variabel kepercayaan, keamanan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Uji analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa pengaruh keamanan lebih dominan daripada kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian motor honda secara online. Hasil analisis koefisien determinasi sebesar 66.6%, sedangkan sisanya sebesar 33.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

Fraud often occurs when making purchases through online and the convenience services provided by manufacturers when making purchases are considered by consumers to make purchases. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of trust, safety and service quality on purchasing decisions for Honda motorcycles by online. This type of research is quantitative. The sampling technique used a purposive sampling technique using a questionnaire that was distributed to 100 respondents who had bought a Honda motorbike by online at PT MPM Motor Pasuruan. The analytical method used in this study is Multiple Linear Regression analysis. The results showed that the variables of trust, safety and service quality simultaneously influence purchasing decisions. Partially, the variables of trust, safety and service quality influence purchasing decisions. The multiple linear regression analysis test shows that the effect of safety is more dominant than trust and service quality in purchasing decisions for Honda motorbikes by online. The results of the analysis of the coefficient of determination are 66,6%, while the remaining 33.3% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Trust, Safety, Service Quality and Purchasing Decisions.