

**PERAN KEPERCAYAAN KONSUMEN DALAM MEMEDIASI
KUALITAS PRODUK DAN METODE PEMBAYARAN *CASH
ON DELIVERY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN *ONLINE SHOP***

(Studi Kasus Konsumen *Online Shop* Berlin Aksesoris)

SKRIPSI



OLEH:

MUKHAMMAD ROYAN MUSTOFA

NIM. 2003102239

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

**PERAN KEPERCAYAAN KONSUMEN DALAM MEMEDIASI
KUALITAS PRODUK DAN METODE PEMBAYARAN *CASH
ON DELIVERY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN *ONLINE SHOP***

(Studi Kasus Konsumen *Online Shop* Berlin Aksesoris)

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Manajemen

OLEH:

MUKHAMMAD ROYAN MUSTOFA

NIM. 2003102239

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Mukhammad Royan Mustofa telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 11 Juli 2024

Pembimbing I,



Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.

NIDN. 0713058001

Madiun, 11 Juli 2024

Pembimbing II,



Hendra Setiawan, S.E., M.M.

NIDN. 0702089403

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Mukhammad Royan Mustofa ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Kamis tanggal 18 Juli 2024.


Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305


Ketua


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802

Sekretaris


Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.
NIDN. 0713058001

Anggota


Hendra Setiawan, S.E., M.M.
NIDN. 0702089403

Anggota


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

Anggota



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN. 0727078603



Mengesahkan,
Ketua S1 Manajemen

Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mukhammad Royan Mustofa

NIM : 2003102239

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan pikiran atau tulisan orang lain yang kemudian saya akui sebagai karya tulis saya. Apabila kemudiann hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima konsekuensi dan sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 11 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Mukhammad Royan Mustofa

NIM. 2003102239

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jangan pernah menyakiti orang lain, agar do'a mereka tidak memperumit hidupmu”

“Apapun ujiannya sabar jawabannya”

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:

Bapak dan Ibuk tercinta, yang selalu mendukung dalam hal apapun, semua keluarga saya yang selalu ada dan membantu ketika hal sulit, serta teman-teman yang selalu mendukung dan saya banggakan, yang mana termasuk berkat dukungan serta motivasi mereka juga membuat saya bisa menyelesaikan skripsi saya. Terima kasih atas apapun yang telah diberikan kepada saya, salam sayang dan hormatku untuk kalian.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Kepercayaan Konsumen Dalam Memediasi Kualitas Produk Dan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen *Online Shop* (Studi Kasus Konsumen *Online Shop* Berlin Aksesoris)” dengan tepat waktu.

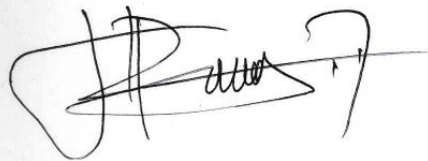
Penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun. Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si. A.k C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terimakasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.

5. Bapak Hendra Setiawan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terimakasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.
6. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat.
7. Kedua orang tua saya yang selalu memberi limpahan kasih sayang, perhatian, dukungan, dan do'a yang tak pernah putus untuk penulis untuk diberi kelancaran dan kemudahan dalam menyusun skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Madiun, 11 Juli 2024



Mukhammad Royan Mustofa

NIM. 2003102239

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	16
C. Rumusan Masalah	16
D. Tujuan Penelitian	17
E. Kegunaan Penelitian.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	21
A. Kajian Pustaka	21
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Berpikir.....	53
D. Hipotesis Penelitian	54

BAB III METODE PENELITIAN	63
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	63
B. Desain Penelitian.....	64
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	65
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	67
E. Teknik Pengumpulan Data	76
F. Instrumen Pengukuran Data	76
G. Teknik Analisis Data	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	83
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	83
B. Deskripsi Data.....	84
C. Hasil Pengujian Hipotesis	106
D. Pembahasan	108
BAB V PENUTUP	123
A. Kesimpulan	123
B. Implikasi.....	125
C. Saran.....	127
Daftar Pustaka.....	128
Lampiran	135
Daftar Riwayat Penulis.....	150

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk Berlin Aksesoris	4
Tabel 1.2 Penjualan Shopee Berlin Aksesoris Tahun 2022-2023	5
Tabel 1.3 Penilaian Toko Berlin Aksesoris di Marketplace Shopee	9
Tabel 1.4 Produk Terlaris Shopee Kategori Gantungan Kunci	10
Tabel 1.5 Paket Berlin Aksesoris dari Pembeli Order Via WhatsApp Bulan Oktober 2023 sampai Maret 2024	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Waktu Kegiatan Penelitian	64
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	74
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	77
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	85
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	86
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	87
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1)	89
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Metode Pembayaran COD (X2)	91
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepercayaan (Z)	92
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Z)	93
Tabel 4.9 <i>Outer Loadings</i>	97
Tabel 4.10 Nilai <i>average variance extracted (AVE)</i>	98
Tabel 4.11 Nilai <i>discriminant validity</i>	99
Tabel 4.12 Nilai <i>Composite Reliability dan Conbrach Alpha</i>	100
Tabel 4.13 Uji <i>R-Square</i>	101
Tabel 4.14 hasil perhitungan <i>Model Fit</i>	104

Tabel 4.15 Uji Hipotesis (<i>Path Coefficient</i>)	105
Tabel 4.16 Uji Hipotesis (<i>Specific Indirect Effects</i>)	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia Tahun 2023-2024	1
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	54
Gambar 4.1 Uji <i>Outer Model</i>	95
Gambar 4.2 Uji <i>Inner Model</i>	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	135
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	140
Lampiran 3. Hasil Uji <i>Outer Model</i>	144
Lampiran 4. Hasil Uji <i>Inner Model</i>	144
Lampiran 5. Hasil Uji <i>Convergent Validity (Outer Loadings)</i>	145
Lampiran 6. Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	145
Lampiran 7. Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	146
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas	146
Lampiran 9. Hasil Uji <i>R-Square</i>	147
Lampiran 10. Hasil Uji <i>Model Fit</i>	147
Lampiran 11. Hasil Uji Hipotesis (<i>Path Coefficients</i>)	148
Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis (<i>Specific Indirect Effects</i>)	149