

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA E-COMMERCE TOKOPEDIA
(Studi Kasus Konsumen Tokopedia di Surakarta)**



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Fina Arifia

NIM. 21130001

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2026**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE TOKOPEDIA (Studi Kasus Konsumen Tokopedia di Surakarta)

Oleh:
Fina Arifia
NIM. 21130001

Disetujui dan dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 02 Maret 2026
Dosen Pembimbing



Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H.
NUPTK. 2557752653130143

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE TOKOPEDIA (Studi Kasus Konsumen Tokopedia di Surakarta)

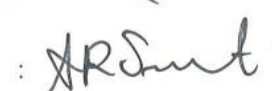
Oleh:
Fina Arifia
NIM. 21130001

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 02 Maret 2026
Dewan Penguji

Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H
Ketua

Ari Susanti, S.Pt., M.M
Anggota


: 

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta


Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.
NUPTK. 5438767668131040
Surakarta

Kepala Program Studi S1 Manajemen


Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M
NUPTK. 0256772673130313

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fina Arifia

NIM : 21130001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE TOKOPEDIA (Studi Kasus Konsumen Tokopedia di Surakarta) adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Sukoharjo, 02 Maret 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Fina Arifia

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S. Al-Baqarah:286)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka
mengubah keadaan diri mereka sendiri” (Q.S. Ar-Ra’d:11)

”Jika bukan karena Allah yang memampukan, aku mungkin sudah lama
menyerah”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan yang Maha Mulia, Maha Tinggi, serta Maha Agung, karena berkat rahmat serta kesempatan yang diberikan, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi. Hasil penelitian yang sederhana ini, penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, terima kasih atas kasih sayang dan cinta yang tulus, serta jerih payah, dukungan dan do'a yang selalu tercurah. Semoga dengan mendapatkan gelar ini, bisa membanggakan hati bapak dan ibu.
2. Adik terkasih, Hanafi Prasetyo, yang memberikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehannya, yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi.
3. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Ryan Ristya Alamsyah. Terima kasih telah banyak berkontribusi baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah
4. Terima kasih kepada teman-teman saya atas segala dukungan, motivasi, arahan dan do'a nya, sehingga mampu menyalurkan energi positif serta semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.
5. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, sudah berusaha dan tidak patah semangat. Kamu kuat dan hebat.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur senantiasa terpanjatkan kepada Allah Subhannahu Waa Ta'ala, yang telah memberikan rahmat, karunia serta hidayah, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi in berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Tokopedia (Studi Kasus Konsumen Tokopedia di Surakarta)".

Suksesnya penulisan ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M. selaku Ketua STIE Surakarta.
2. Bapak Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M. selaku Kaprodi S1 Manajemen.
3. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H. selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Senantiasa selalu memberikan motivasi, saran serta bimbingan kepada penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan STIE Surakarta.
5. Orang tua penulis serta teman-teman yang telah memberikan dukungan serta do'a

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga memberikan kebermanfaatan bagi kita semua. Apabila terdapat salah kata, mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Wassalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Kualitas Pelayanan.....	9
2. Kepercayaan Konsumen	13
3. Keputusan Pembelian.....	15
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Kerangka Pikir Teoritis	27
D. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Objek Penelitian	29
B. Jenis dan Sumber Data	29

C.	Populasi dan Sampel	30
D.	Teknik Pengumpulan Data	32
E.	Definisi Operasional.....	33
F.	Teknik Analisis Data	34
G.	Uji Instrumen Penelitian.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		40
A.	Profil Responden	40
B.	Uji Intrumental Penelitian	45
1.	Uji Kualitas Data.....	45
2.	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.	Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.	Uji Hipotesis	52
5.	Koefisien Determinasi.....	53
C.	Pembahasan	54
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	54
2.	Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian.....	56
BAB V PENUTUP.....		58
B.	Saran.....	59
C.	Keterbatasan Penelitian	60
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN.....		64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2. Definisi Operasional	33
Tabel 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 5. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Tabel 6. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 7. Deskripsi Responden Berdasarkan Terakhir Membeli	44
Tabel 8. Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 10. Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 12. Hasil Uji t (Uji Parsial)	52
Tabel 13. Hasil Koefisien Determinasi	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Indonesia E-commerce Industry Leaders Report	5
Gambar 2. Kerangka Pemikiran Teoritis	27
Gambar 3. Hasil Uji Normalitas.....	47
Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Profil Responden	69
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	75
Lampiran 4 Output SPSS	81

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian pada platform e-commerce Tokopedia di Surakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen Tokopedia. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, dengan jumlah responden sebanyak 140 orang. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, serta kepercayaan konsumen juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada e-commerce Tokopedia. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan serta semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen, maka semakin besar kemungkinan konsumen untuk melakukan keputusan pembelian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pemasaran khususnya dalam konteks e-commerce serta menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan konsumen guna meningkatkan keputusan pembelian.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen, Keputusan Pembelian, E-commerce, Tokopedia.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and consumer trust on purchasing decisions on the Tokopedia e-commerce platform in Surakarta. This research employs a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to Tokopedia consumers. The sampling technique uses non-probability sampling with a purposive sampling approach, involving 140 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS software. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, and consumer trust also has a positive and significant effect on purchasing decisions on the Tokopedia e-commerce platform. These findings suggest that better service quality and higher consumer trust increase the likelihood of consumers making purchasing decisions. This research is expected to contribute to marketing studies, particularly in the e-commerce context, and provide practical insights for companies to improve service quality and strengthen consumer trust to enhance purchasing decisions.

Keywords: *Service Quality, Consumer Trust, Purchasing Decision, E-commerce, Tokopedia.*