

## HALAMAN MOTTO

“Impian tidak akan hilang sampai kapanpun, jika tidak kita gapai sekarang impian itu akan berubah bentuk menjadi penyesalan”.



## HALAMAN PERSEMBAHAN

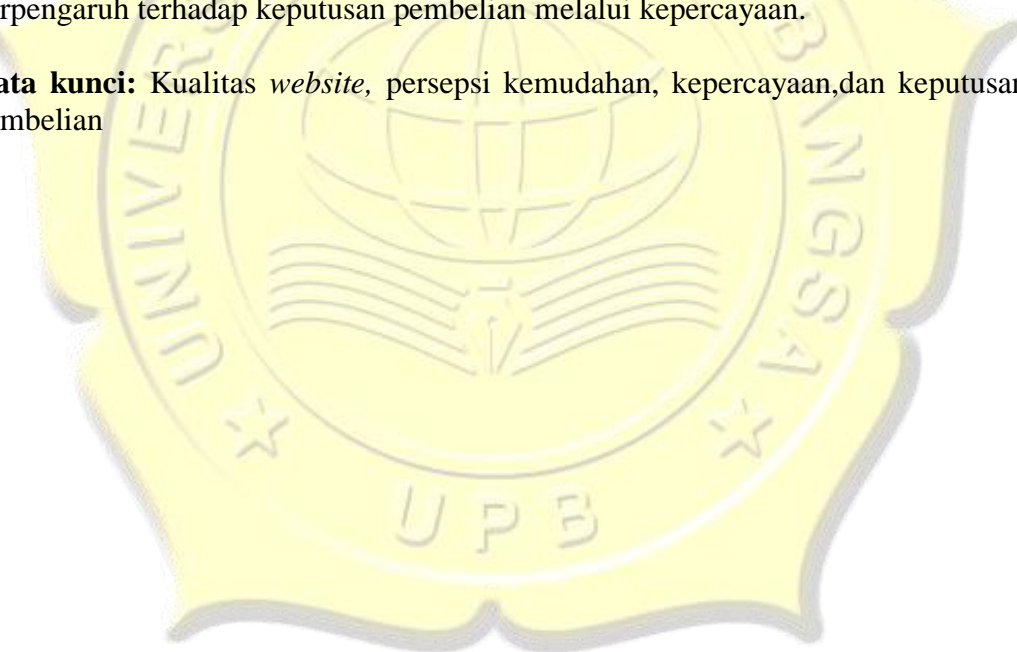
Dengan segala puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Terimakasih kepada semua pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya (Bapak Sumedi dan Ibu Jemasih) atas doa dan dukungan secara moral maupun materil sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik
2. Ibu Dwi Artati, S.E.,Ak.,CA.,M Si. Selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat selesai
3. Sahabat dan teman seperjuangan yang memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Semua pihak yang membantu penulis menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* dan persepsi kemudahan terhadap keputusan pembelian melalui kepercayaan sebagai variabel intervening (studi pada pengguna kereta api di Kebumen). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna kereta api khususnya pengguna aplikasi *Acces by KAI*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *nonprobability* sampling sebanyak 100 orang dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner menggunakan Google Formulir. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan statistik meliputi, uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis korelasi, analisis jalur, dan sobel test dengan bantuan program SPSS 22 *for windows*. Hasil penelitian kualitas *website* berpengaruh terhadap kepercayaan, persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepercayaan, kepercayaan pengguna berpengaruh terhadap keputusan pembelian, kualitas web berpengaruh terhadap keputusan pembelian, persepsi kemudahan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, kualitas *website* berpengaruh terhadap keputusan pembelian melalui kepercayaan, persepsi kemudahan berpengaruh terhadap keputusan pembelian melalui kepercayaan.

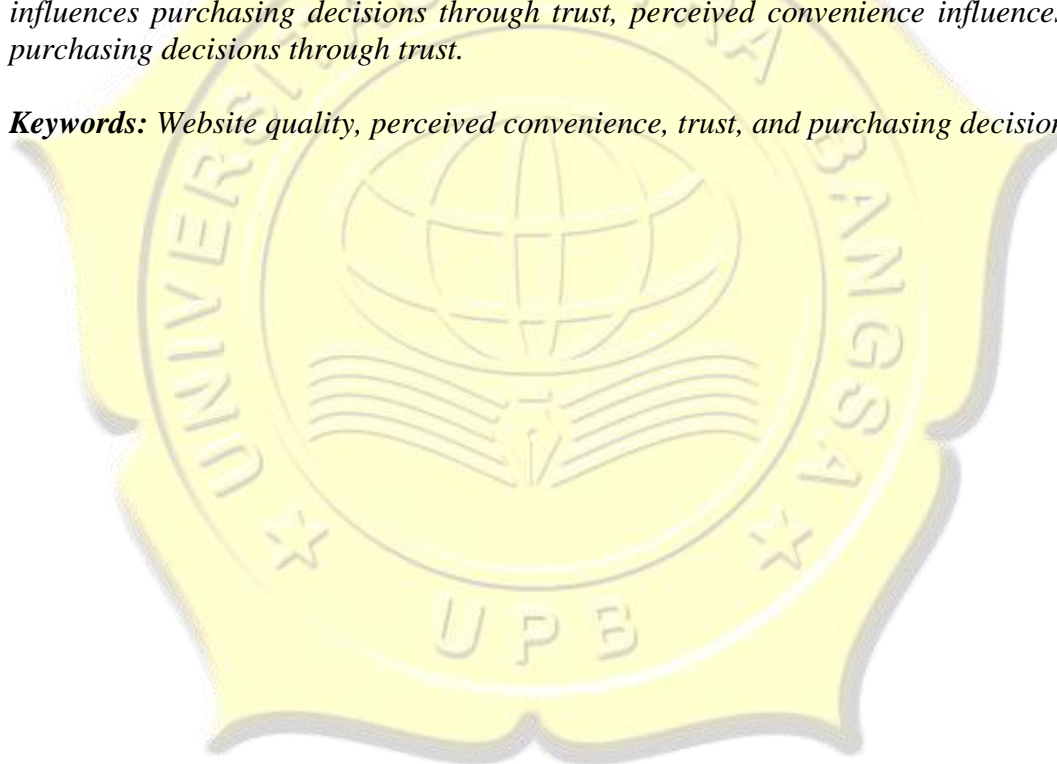
**Kata kunci:** Kualitas *website*, persepsi kemudahan, kepercayaan, dan keputusan pembelian



## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the influence of website quality and perceived convenience on purchasing decisions through trust as an intervening variable (study of train users in Kebumen). The population in this research is all train users, especially users of the Access by KAI application. The sampling technique used in this research was a nonprobability sampling method of 100 people with a purposive sampling technique. The data collection technique is by distributing questionnaires using Google Forms. The data analysis techniques used in this research are descriptive and statistical analysis including instrument testing, classical Asumi test, hypothesis testing, correlation analysis, path analysis, and sobel test with the help of the SPSS 22 for Windows program. The research results influence website quality on trust, perceived convenience influences trust, user trust influences purchasing decisions, web quality influences purchasing decisions, perceived convenience influences purchasing decisions, website quality influences purchasing decisions through trust, perceived convenience influences purchasing decisions through trust.*

**Keywords:** *Website quality, perceived convenience, trust, and purchasing decision*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ” **PENGARUH KUALITAS WEBSITE (*Web Qual*) DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TEHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KERETA API MELALUI KEPERCAYAAN**”

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak bantuan ,bimbingan , dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Putra Bangsa.
2. Bapak Parmin, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.
3. Ibu Dwi Artati, S.E.,Ak.,CA.,M Si, yang telah dengan sabar dan perhatian membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
4. Bapak,ibu dosen dan staf Universitas Putra Bangsa
5. Kedua orang tua yang selalu membantu dan memberikan banyak dukungan yang tidak terhingga
6. Semua pihak yang membantu penulis sehingga skripsi ini dapat selesai



Penulis sada ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Kebumen, 30 Juli 2024

Penulis,



Novi Kristiyanto  
NIM: 205504275



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN .....	i
SAMPUL DEPAN .....	i
SAMPUL DEPAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN .....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II.....	15
KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1. Tinjauan Teori .....	15
2.1.1. Keputusan pembelian.....	15

2.1.2.    Kualitas <i>Web (Web Qual)</i> .....	23
2.2.    Penelitian Terdahulu.....	27
2.3.    Hubungan Antar Variabel.....	38
2.4.    Model Empiris .....	43
2.5. Hipotesis .....	44
METODE PENELITIAN.....	45
3.1.    Objek dan Subjek Penelitian .....	45
3.2.    Variabel Penelitian .....	45
3.3.    Definisi Operasional Variabel.....	46
3.4.    Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	53
3.5.    Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6.    Populasi dan Sampel.....	57
3.7.    Teknik Analisis.....	59
3.8.    Teknik Analisis.....	60
BAB IV .....	73
ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	73
4.1.    Analisis Deskriptif.....	73
4.1.1.    Gambaran Umum Perusahaan.....	73
4.2.    Analisis Statistik.....	77
4.3.    Pembahasan .....	101
BAB V.....	108
SIMPULAN .....	108
5.1.    Simpulan.....	108
5.2.    Keterbatasan .....	109
5.3.    Implikasi .....	110



5.3.1 Implikasi Praktis .....	110
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	112
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN.....	



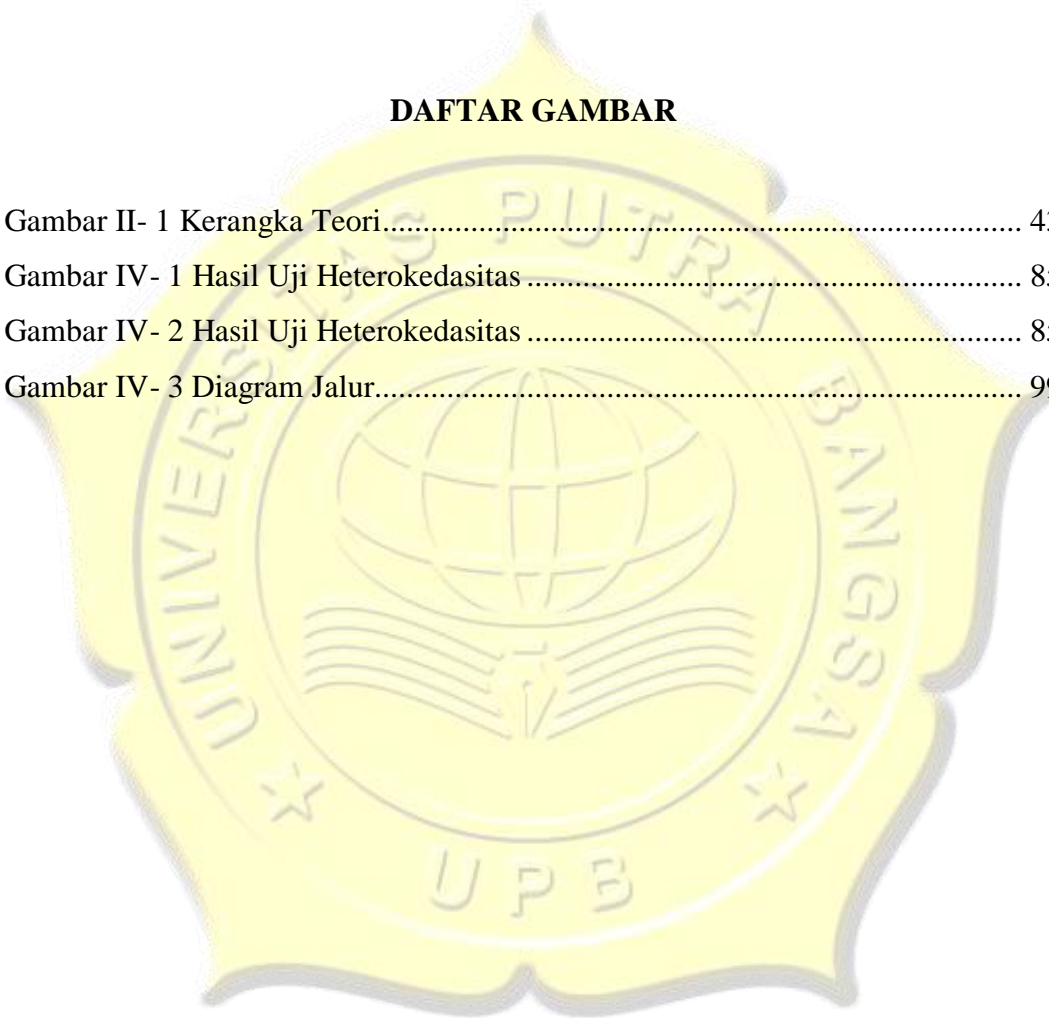
## DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Jumlah Penumpang Kereta Api di Indonesia .....	1
Tabel I- 2 Pemesanan Tiket Kereta Api .....	4
Tabel I- 3 Hasil Observasi Pengguna Acces by KAI .....	6
Tabel II- 1 Tabel Penelitian Penelitian.....	28
Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Variabel Keputusan pembelian pada Kuisisioner .....	49
Tabel III- 2 Indikator dan Distribusi Variabel Kualitas Web Site (Web Qual) pada Kuisisioner .....	50
Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Variabel Keputusan pembelian pada Kuisisioner .....	52
Tabel III- 4 Indikator dan Distribusi Variabel Kepercayaan Konsumen .....	53
Tabel IV- 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan .....	74
Tabel IV- 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel IV- 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	76
Tabel IV- 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	77
Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	79
Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Website .....	79
Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi kemudahan.....	80
Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan .....	80
Tabel IV- 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	81
Tabel IV- 10 Hasil Uji Multikoloneritas (Y1) .....	83
Tabel IV- 11 Hasil Uji Multikoloneritas (Y2) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV- 12 Hasil Uji Normalitas Substruktural 1 .....	87
Tabel IV- 13 Hasil Uji Normalitas Substruktural 2 .....	87
Tabel IV- 14 Hasil Uji Parsial (uji t).....	88
Tabel IV- 15 Hasil Uji Parsial (uji t).....	89
Tabel IV- 16 Koefisien Jalur.....	90
Tabel IV- 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 1 .....	91

Tabel IV- 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 2.....	92
Tabel IV- 19 Hasil Uji Analisis Korelasi.....	92
Tabel IV- 20 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 1 .....	94
Tabel IV- 21 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 2.....	96
Tabel IV- 22 Hasil Uji Sobel Test 1.....	100
Tabel IV- 23 Hasil Uji Sobel Test 1.....	101

### DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Kerangka Teori.....	43
Gambar IV- 1 Hasil Uji Heterokedasitas .....	85
Gambar IV- 2 Hasil Uji Heterokedasitas .....	85
Gambar IV- 3 Diagram Jalur.....	99



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 8 Hasil Koefisien Jalur
- Lampiran 9 Hasil Uji Determinasi
- Lampiran 10 Hasil Analisis Korelasi
- Lampiran 11 Hasil Uji Sobel
- Lampiran 12 Tabel Distribusi r
- Lampiran 13 Tabel Distribusi t
- Lampiran 14 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 15 Kartu Seminar Proposal