

**PENGARUH REPUTASI, KELENGKAPAN PRODUK, DAN
MOTIF PEMBELIAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MELALUI APLIKASI *ONLINE*
TOKOPEDIA PADA MAHASISWA STRATA 1
FEB UNWIRA KUPANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



OLEH:

YULIUS BRIA
NIM :32118032

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH REPUTASI, KELENGKAPAN PRODUK, DAN
MOTIF PEMBELIAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MELALUI APLIKASI *ONLINE*
TOKOPEDIA PADA MAHASISWA STRATA 1
FEB UNWIRA KUPANG**

Yang diajukan oleh :

Nama : Yulius Bria
NIM : 32118023
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui dan diterima oleh Tim Pembimbing
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I



Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM
NIDN: 0808015901



Pembimbing II



Maria Augustin Lopes Amaral, SE,MM
NIDN: 0805079302

Kupang 2022

Ketua Program Studi Manajemen

Anggraeny Paridy, SE, M. Si
NIDN: 0011036501

LEMBAR PERSETUJUAN

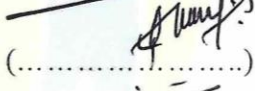
Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 14 Desember 2022
Jam : 13.00 – Selesai
Tempat : Ruang Magister Manajemen
Atas Nama : Yulius Bria
Nomor Registrasi : 32118023
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

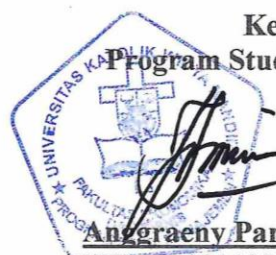

- 1 Ketua : Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM
- 2 Sekretaris : Maria A. L. Amaral, SE. MM
- 3 Penguji I : Dr. Stanis Man, SE, M.Si
- 4 Penguji II : Selfiana Goetha, SE. MM
- 5 Penguji III : Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM

()
()
()
()
()

MENGETAHUI


Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr. M. E. Perseveranda, SE, M. Si
NIDN : 0819066703


Ketua
Program Studi Manajemen

Anggraeny Paridy, SE, M. Si
NIDN : 0011036501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**“Dalam Doa Lebih Baik Punya Hati Tanpa Kata-Kata Dari Pada Kata-Kata
Tanpa Hati, Tetap Percaya Bahwa Ada Kuasa Dalam Doa”**

(Paulus Bria)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Orang tua tercinta Bapak Paulus Bria dan Ibu Petronela Hoar Bria, yang dengan bersusah payah membiayai studi dan yang tidak pernah lelah mendoakan segala yang terbaik.
2. Kepada saudara yang terkasih, kakak Natalis Maya Bria, kakak Mariano Petro Cineo Dede Bria, dan kakak Gregorius Bria yang selalu mendukung dan memotivasi untuk tetap semangat.

Kupang, Januari 2023

Penulis

ABSTRAK

Yulius Bria (32118032) “Pengaruh Reputasi, Kelengkapan Produk dan Motif Pembelian Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi *Online Tokopedia* Pada Mahasiswa Strata-1 FEB Unwira Kupang”. Penulisan Skripsi ini di bawah Bimbingan Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Maria Augustin Lopes Amaral, SE. MM selaku Dosen Pembimbing II.

Keputusan pembelian oleh konsumen dilakukan melalui serangkaian proses yang telah dipertimbangkan terlebih dahulu dalam pengambilan keputusan pembelian, di mana konsumen dihadapkan pada beberapa alternatif, kemudian konsumen akan melakukan keputusan pembelian. Masalah yang terjadi adalah pengunjung dan jumlah omset penjualan Tokopedia di Kota Kupang mengalami penurunan pada tahun 2019-2020. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana persepsi konsumen tentang, reputasi, kelengkapan produk, motif pembelian dan keputusan pembelian melalui aplikasi online Tokopedia? 2) Apakah reputasi, kelengkapan produk, dan motif pembelian secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi online Tokopedia? 3) Apakah reputasi, kelengkapan produk, dan motif pembelian secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi online Tokopedia?

Pada penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui dengan pasti, maka jumlah sampel yang ideal dan representatif diperoleh dari jumlah indikator penelitian dikalikan 5 sampai 10. Pada penelitian ini, jumlah indikator sebanyak 15 dan nilai yang ditentukan adalah 7, sehingga jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak: $15 \times 7 = 105$. Alat analisis data menggunakan statistik deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan program SPSS versi 26.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan kategori persepsi variabel reputasi 71,66% dalam kategori baik, kelengkapan produk 75,93% dalam kategori baik, motif pembelian 76,89% dalam kategori baik dan keputusan pembelian 74,44% dalam kategori baik. Analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan $Y = 0,195X_1 + 0,548X_2 + 0,152X_3$. Hasil uji t menunjukkan variabel reputasi, kelengkapan produk dan motif pembelian secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil uji F menunjukkan variabel reputasi, kelengkapan produk dan motif pembelian secara simultan berpengaruh positif dan Signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil koefisien determinasi adalah 0,606 atau 60,6%, artinya variabel keputusan pembelian melalui aplikasi online Tokopedia, merupakan kontribusi dari variabel reputasi, kelengkapan produk dan motif pembelian, sedangkan sisanya sebesar 39,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan ke dalam penelitian ini.

Perusahaan Tokopedia harus memenuhi setiap kebutuhan konsumen. Setiap produk yang dipasarkan Tokopedia harus *up to date* sesuai dengan perkembangan zaman.

Kata Kunci : Reputasi, Kelengkapan Produk, Motif Pembelian dan Keputusan Pembelian.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Reputasi, Kelengkapan Produk, Dan Motif Pembelian Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi *Online* Tokopedia Pada Mahasiswa Strata-1 FEB Unwira Kupang”**, dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan Strata Satu, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk dapat mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si selaku Dekan, Bapak Br. Salomon Leki, SVD, SE., M.Ec. Dev, SE, M.Si dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si. selaku Wakil Dekan I dan II, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Maria B.M.G Wutun, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi

Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi dan masukan yang sangat membantu selama masa perkuliahan sampai pada akhir penulisan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Dosen Pembimbing I, sekaligus Ketua Panitia Ujian Skripsi dan Penguji III, serta Ibu Maria Augustin Lopes Amaral, SE, MM selaku dosen Pembimbing II dan Sekretaris Panitia Ujian yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan meluangkan waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Stanis Man, SE, M.Si selaku penguji I, serta Ibu Selfiana Goetha, SE.MM selaku Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan ujian, saran dan perbaikan.
6. Seluruh Dosen pengajar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan selama mengikuti perkuliahan.
7. Ibu Angelina Penun, SH selaku Kepala Tata Usaha dan seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan dan dalam segala urusan administrasi.
8. Bapak Paulus Bria dan Ibu Petronela Hoar Bria sebagai orang tua kandung yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan selalu mendoakan untuk keberhasilan, beserta saudari kakak Natalis Maya Bria, kakak Mariano Petrocineo Dedeus Bria, kakak Gregorius Bria yang telah memberikan dukungan dan doa untuk meraih gelar Sarjana Manajemen ini.
9. Teman-teman Mahasiswa/i seperjuangan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira

Kupang (terkhusus Simon Koten, Marianus Henakin, Ira Ngai, Pricila Da Silva, Putry Watu, Novran Neni, Micky Ola Mangu dan seluruh angkatan manajemen 2018.A), yang dengan caranya masing-masing telah membantu dan memberi dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama kuliah dan penulisan skripsi ini.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati kita semua.

Kupang, Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-------------------------------------|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah Penelitian | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| A. Manajemen Pemasaran | 10 |
| B. Perilaku Konsumen | 13 |
| C. Keputusan Pembelian | 18 |
| D. Reputasi..... | 26 |
| E. Kelengkapan Produk | 28 |
| F. Motif Pembelian..... | 31 |
| G. Penelitian Terdahulu | 35 |

| | |
|--|-----------|
| H. Kerangka Berpikir | 37 |
| I. Hipotesis Penelitian..... | 38 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 40 |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian | 40 |
| B. Populasi dan Sampel | 40 |
| C. Jenis Data | 41 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 42 |
| E. Variabel dan Definisi Oparasional | 43 |
| F. Uji Instrumen | 44 |
| G. Metode Analisis Data..... | 45 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 53 |
| A. Hasil Uji Kuesioner..... | 53 |
| B. Analisis Data | 57 |
| C. Pembahasan..... | 75 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 81 |
| A. Kesimpulan | 81 |
| B. Saran | 82 |
| DAFTAR PUSTAKA | 84 |
| LAMPIRAN..... | 87 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung dan Omset Penjualan Tokopedia Di Indonesia Tahun 2016-2021..... | 4 |
| Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung dan Omset Penjualan Tokopedia Di Kota Kupang Tahun 2016-2020..... | 5 |
| Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator, dan Skala Pengukuran..... | 43 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 54 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 54 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi..... | 56 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan atau Uang Saku | 56 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Reputasi (X1) | 58 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kelengkapan Produk (X2)..... | 59 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Motif Pembelian (X3) | 59 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) | 60 |
| Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas | 61 |
| Tabel 4.10 Kategori Gambaran Reputasi (X1) | 62 |
| Tabel 4.11 Kategori Gambaran Kelengkapan Produk (X2)..... | 63 |
| Tabel 4.12 Kategori Gambaran Motif Pembelian (X3) | 64 |
| Tabel 4.13 Kategori Gambaran Keputusan Pembelian (Y) | 65 |
| Tabel 4.14 Uji Linearitas..... | 67 |
| Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas | 68 |
| Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 70 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (Uji t) | 72 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan (Uji F)..... | 71 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)..... | 75 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen Secara Keseluruhan | 20 |
| Gambar 2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Proses Keputusan Pembelian Konsumen..... | 24 |
| Gambar 2.3 Kerangka Berpikir | 38 |
| Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas..... | 66 |
| Gambar 4.2 P-plot Uji Normalitas | 66 |
| Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas | 69 |