

ABSTRAK

Cecep Giwa Saputra (11135582), Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Pengguna *E-Commerce*

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap keinginan pengguna *e-commerce* untuk melakukan transaksi secara *online*. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa kelas 11.7AD.06 tahun ajaran 2012-2013 STMIK Nusa Mandiri dan pekerja pada Departemen *Research and Development* PT. Sayap Mas Utama 2 yang pernah berbelanja di website bukalapak.com. Sampel yang diambil sebanyak 40 responden dengan menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Convenience Sampling*. Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan, kemudahan, dan kepercayaan sebagai variabel bebas (*independent*) serta keinginan pengguna sebagai variabel terikat (*dependent*). Hasil uji validitas menggunakan *software* SPSS, untuk semua instrumen penelitian dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil Uji reabilitas menggunakan *software* SPSS dengan teknik *Alpha Cronbach* adalah sebesar $0,857 > 0,6$ yang berarti bahwa instrumen penelitian dinyatakan realibel. Berdasarkan hasil penelitian, dengan menggunakan SPSS diperoleh persamaan regresi linier berganda $Y = 0,571 + 0,024X_1 + 0,315X_2 + 0,264X_3$. Koefisien untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,024 menunjukkan pengaruh lemah positif terhadap keinginan pengguna *e-commerce* untuk melakukan transaksi secara *online*. Koefisien untuk variabel kemudahan (X_2) sebesar 0,315 dan koefisien untuk kepercayaan (X_3) sebesar 0,264 menunjukkan pengaruh kuat positif terhadap keinginan pengguna *e-commerce* untuk melakukan transaksi secara *online*.

Kata Kunci: *E-Commerce*, Kualitas Pelayanan, Kemudahan, Kepercayaan,

ABSTRACT

Cecep Giwa Saputra (11135582), “Analysis of Factors Influencing Users Purchase Decision of E-Commerce”

This study aims to determine the effect of service quality, ease, and confidence in e-commerce user desires to conduct online transactions. The population in this study were students of class 11.7AD.06 2012-2013 school year STMIK Nusa Mandiri and employees at the Department of Research and Development PT. Sayap Mas Utama 2've ever shopped at bukalapak.com website. Samples taken as many as 40 respondents using Non-Probability Sampling Convenience sampling approach. The variables in this study were the quality of service, ease, and confidence as an independent variable (independent) and the user desires as the dependent variable (dependent). Validity test results using SPSS software, for all the research instrument is declared invalid because r from the calculation $>$ from 0.312 (r_{table}). Test results using SPSS software reliability with Cronbach Alpha is equal to 0.857 $>$ 0.6, which means that the stated realibel research instruments. Based on research results, using SPSS multiple linear regression equation $Y = 0.571 + 0.024X_1 + 0.315X_2 + 0.264X_3$. The coefficient for the variable quality of service (X_1) of 0.024 indicates a weak positive effect on e-commerce user wishes to conduct online transactions. The coefficient for ease of variables (X_2) of 0.315 and a coefficient for trust (X_3) of 0.264 indicates a strong positive influence on the user desires to conduct e-commerce transactions online.

Keywords: E-Commerce, Service Quality, Ease, Confidence,