

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, PENGALAMAN SEBELUMNYA, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPERCAYAAN MEREK JAWARAFUTSAL.COM DI
INDONESIA**

S K R I P S I

Diajukan untuk Salah Satu Syarat Memenuhi Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

MUHAMMAD SULTON AROBI

2010210569

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

S U R A B A Y A

2014

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, PENGALAMAN SEBELUMNYA, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPERCAYAAN MEREK JAWARAFUTSAL.COM DI
INDONESIA**

S K R I P S I

Diajukan untuk Salah Satu Syarat Memenuhi Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

MUHAMMAD SULTON AROBI

2010210569

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

S U R A B A Y A

2014

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, PENGALAMAN SEBELUMNYA, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPERCAYAAN MEREK JAWARAFUTSAL.COM DI
INDONESIA**

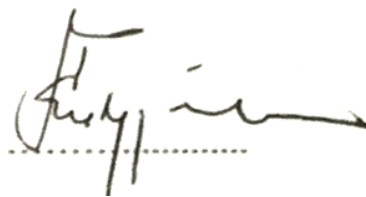
Diajukan oleh :

Muhammad Sulton Arobi

NIM : 2010210569

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal : 22 Agustus 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tatik Suryani', written over a horizontal dotted line.

(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS INFORMASI, PENGALAMAN SEBELUMNYA, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPERCAYAAN MEREK JAWARAFUTSAL.COM DI INDONESIA

Disusun Oleh

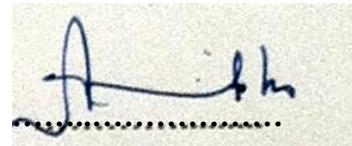
Muhammad Sulton Arobi

NIM : 2010210569

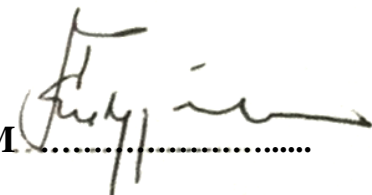
Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan lulus Ujian Skripsi
Pada Tanggal 17-09-2014

Tim Penguji

Ketua : Dra. Ec. Aniek Maschudah Il fitriah, M.Si



Sekretaris : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M



Anggota : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH



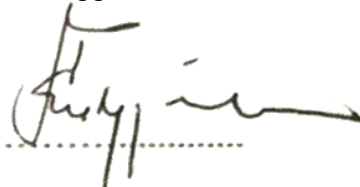
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Sulton Arobi
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 19 Februari 1992
N.I.M : 2010210569
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Informasi, Pengalaman
Sebelumnya, Dan Keamanan Terhadap Kepercayaan
Merek Jawarafutsal.Com Di Indonesia

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

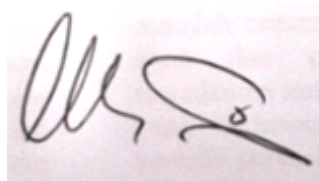
Tanggal : 14-10-2014



(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M)

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Tanggal : 14-10-2014



(Mellyza Silvy, S.E., M.Si)

MOTTO

Seperti halnya sepakbola yang semua hal apapun itu bisa terjadi di dalamnya, skripsi pun juga demikian selalu ada kejutan selama masa-masa pengerjaannya yang tidak bisa kita prediksi Kalau kata SIR ALEX FERGUSON (Manchester United : 1986-2014) dalam best quotenya yang mengatakan " Football Bloody Hell " , maka dengan ini saya MUHAMMAD SULTON AROBI (STIE Perbanas : 2010-2014) juga akan mengatakan demikian " SKRIPSI BLOODY HELL !!!! " .

Namun pada akhirnya 17/09/2014 sekitaran jam 14.00 lebih laah terdengar peluit panjang, full time !!! I'm finish !!! dan saya dinyatakan lulus alhamdulillah, saya bisa melewati 90 menit yang menegangkan *anggap aja seperti itu* ... hahahahaha *trus mana mottonya? Wkwkwkwkwkwk Okeeeeh, jadi intinya banyak-banyakin piknik dech selama ngerjain skripsi dan ngga usah terlalu terfokus sama deadline (baca : " sing tuuuuuuuuuuuu enang ae ") hahahaha *okee mulai serius* ehmmm.... " *tenang bukan berarti malas, karena ketenangan merupakan energy besar yang di alirkan dengan halus ke segala arah* " *termasuk ke skripsi* ... hahahaha

" KEEP CALM AND STILL #19ELIEVE "

PERSEMBAHAN

Bismillahirohmanirohim, mungkin ucapan terimakasih yang saya tuliskan disini tidak ada artinya dibandingkan dengan apa yang saya peroleh selama ini tapi saya akan coba mengungkapkannya disini

Yang pertama, puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan kekuatan dan membekali dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam akan selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Yang kedua, terimakasih kepada kedua orang tua saya *terutama ibu saya yang selalu ada buat saya kapan saja, kalian berdua adalah semangat serta motivasiku selama ini dan yang telah memberikan dukungan dan doa yang tiada mungkin dapat terbalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk memotivasi diri sendiri untuk menjadikan beliau berdua bangga.

Terimakasih banyak sekali kepada **bu Tatik** yang sudah membimbing saya selama pengerjaan skripsi ini hingga terselesaikan sudah, tanpa coret coretan beliau tiap bimbingan mungkin skripsi ini tidak akan menjadi 9 terbaik dan saya tidak akan mendapat student grant! sekali lagi, Thx mom !

Naaahh ini, big thx kepada suhu (**Fahmi Rizanata**) yang selalu saya repotkan, yang selalu bisa memecah kebuntuan, yang selalu bisa diculik kapan aja ... terimakasih sudah menjadi mentor selama masa pengerjaan skripsi ini "hanya kamu yang bisa mengerti aku miiikk " ... hahahahaha

Truuuus, big thx buat Genk Skripsi a.k.a teman seperjuangan skripsi (**adit, oppeg, reja, mbak mila, ria, dan kevin**) Alhamdulillah, setelah kita mendaki gunung lewati lembah " AKHIRNYAAAAAAAAHHH !!!! " kita lulus juga ... thx uda saling mengingatkan n saling support selama ini rekk !! jangan pernah lupakan masa masa dimana kita ngerjain skripsi yang selalu berpindah dari cafe ke cafe ... hahahahahaha, kita punya cerita rekk !!!

Big big Thx buat UICS (United Indonesia Chapter Surabaya) @UtdIndonesiaSBY yang sudah menjadi keluarga kedua saya selama 4 tahun menjalani masa kuliah, " akan selalu ada tempat untuk kalian disini *sambil pegang dada* " karena kalian selalu memberikan warna baru serta keceriaan kapan saja dikala sedang buntu tetap #SEMPEL seperti biasanya ya rek !!! hahahaha

Oiya, terimakasih keluarga besar **Paduan Suara STIE Perbanas** terutama angkatan 2010, Marketing 2010 dan juga teman2 semuanya dikampus (icaa, cintya, oppeg, firda, yana, yulla, dita dll *sory yg ngga disebut*) yang sudah memberikan banyak cerita dan pengalaman serta keceriaan selama dikampus maupun diluar kampus, sukses selalu buat kita semua !! all the best gaess !!!!

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, hidayah dan Inayah-Nya, melalui ilmu-Nya yang Maha Luas dan tak terkira sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Informasi, Pengalaman Sebelumnya, dan Keamanan terhadap Kepercayaan Merek Jawarafutsal.com di Indonesia”**, dengan tepat waktu. Shalawat serta salam juga peneliti panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, karena beliau yang telah membimbing umat manusia menuju jalan yang terang dan di Ridho’i Allah SWT.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Selama penulis melakukan penyusunan skripsi ini banyak kendala dan kesulitan yang seringkali menghambat penulis dalam penyusunannya. Dengan berbagai nasehat serta dukungan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak maka dapat memotivasi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuannya demi terselesaikannya skripsi ini, antara lain :

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M, selaku ketua STIE Perbanas Surabaya serta dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas terselesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan pengetahuan sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Ibu Mellyza Silvy, S.E.,M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Linda Purnama Sari, S.E.,M.Si. selaku dosen wali yang telah membimbing peneliti selama menempuh studi di STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.
5. Seluruh Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya.

6. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, menuntun peneliti dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan lancar.

Dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun peneliti harapkan agar dapat melahirkan berbagai inovasi dan inspirasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi positif yang jauh lebih baik dari peneliti. Harapan peneliti semoga proposal skripsi ini nantinya bisa bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan, berkepentingan, dan dapat menambah wawasan bagi para pembaca serta peneliti selanjutnya.

Surabaya, 22 Agustus 2014

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Peneliti Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	16
2.3 Hubungan Variabel.....	25
2.4 Kerangka Pemikiran	26
2.5 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Batasan Penelitian	28
3.3 Identifikasi Variabel	29
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	29
3.5 Instrumen Penelitian.....	32
3.6 Populasi Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.7 Data Dan Metode Pengumpulan Data.....	35
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas.....	36
3.9 Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	47
4.2 Analisis Data.....	51
4.3 Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	78
5.3 Saran.....	79
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	x

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Kisi-kisi Pertanyaan.....	32
Tabel 3.2 Kategori Mean Variabel Bebas dan Tergantung.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	47
Tabel 4.2 Interval Kelas Variabel.....	51
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Informasi.....	52
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengalaman Sebelumnya.....	53
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keamanan.....	54
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Merek.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.8 Ketentuan Metode Durbin Watson.....	58
Tabel 4.9 Ketentuan Metode Durbin Watson Untuk Penelitian.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokolinearitas.....	59
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Pada Variabel Penelitian.....	61
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Variabel Penelitian.....	62
Tabel 4.13 Koefisien Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi Simultan.....	65
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F).....	66
Tabel 4.16 Ringkasan Hasil Uji t dan Koefisien Determinasi parsial.....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Tanggapan Pelanggan Setelah Berbelanja di JawaraFutsal.com.....	4
Gambar 2.1 : Kerangka Pikir Penelitian dari Syed Shah Alam dan Norajaya Moh Yasin.....	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pikir Penelitian dari Rupareila et. al.....	13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 : Hasil Uji Normalitas.....	57
Gambar 4.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Pribadi Responden & Tabulasi Data Tanggapan Responden
- Lampiran 3 : Analisis Deskriptif Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Analisis Deskriptif Tanggapan Responden
- Lampiran 5 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 : Uji Validitas
- Lampiran 7 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 : Analisis Regresi Uji F (Uji Simultan) dan Uji t (Uji Parsial)

THE SIGNIFICANCE OF QUALITY INFORMATION, PAST EXPERIENCE, AND SECURITY TOWARDS THE BRANDS TRUST OF JAWARAFUTSAL.COM IN INDONESIA

ABSTRACT

The marketing of new products to customers is conducted to increase the brand trust among customers. In all online shops hope their business will be sustained by providing value to their customers. The brand trust of an online shop among the customers must thrive. Thus the brand trust of an online shop is one of the expectations and goals of its promotion activities, which are affected by a number of factors such as quality information, past experience, and security. The development of online shops in Indonesia is growing ever more rapidly, they grow everywhere and offer a wide range of products. This study examines the relationships of quality information, past experience and security towards the brand trust of an online shop named Jawarafutsal.com in Indonesia. Samples were collected by distributing 74 questionnaires and the data were processed with SPSS 16.0. Evaluating each factor independently, it was found that quality information and past experience affect the brand trust significantly, whereas security does not have a significant influence towards brand trust. On the other hand, when evaluated simultaneously we found that all the factors mentioned have a significant influence towards brand trust.

Keywords: Brand Trust , Jawarafutsal.com in Indonesia.