



**PENGARUH DIMENSI *TRUST* TERHADAP PARTISIPASI
PELANGGAN *E-COMMERCE* DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

KIRANA NADHIFAH
NIM 070810201095

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**



**PENGARUH DIMENSI *TRUST* TERHADAP PARTISIPASI
PELANGGAN *E-COMMERCE* DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu
syarat
untuk menyelesaikan program studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

KIRANA NADHIFAH
NIM 070810201095

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

JUDUL SKRIPSI
PENGARUH DIMENSI TRUST TERHADAP PARTISIPASI
PELANGGAN E-COMMERCE DI KABUPATEN JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : KIRANA NADHIFAH

NIM : 070810201095

Jurusan : Manajemen Pemasaran

telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

3 Oktober 2011

dan dinyatakan telah mengikuti syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

1. Ketua : Drs. Adi Prasodjo, MP
2. Sekretaris : Drs. Agus Priyono, MM
3. Anggota : Drs. H. Suwardi, MM

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc

NIP 19560831 198403 1 002

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : KIRANA NADHIFAH
NIM : 070810201095
JURUSAN : Manajemen Pemasaran
PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
JUDUL : PENGARUH DIMENSI *TRUST* TERHADAP
PARTISIPASI PELANGGAN *E-COMMERCE* DI
KABUPATEN JEMBER

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Drs. H. Suwardi, MM
NIP. 19540719 198211 1001

Ika Barokah, SE, MM
NIP. 19780525 200312 2002

Ketua Jurusan,

Dr. Istifadah, M.,Si
NIP. 19661020 199002 2 001

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : KIRANA NADHIFAH
NIM : 070810201095
Jurusan : MANAJEMEN
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH DIMENSI *TRUST* TERHADAP PARTISIPASI
PELANGGAN *E-COMMERCE* DI KABUPATEN JEMBER

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jember, 9 September 2011

Yang menyatakan,

KIRANA NADHIFAH

NIM.070810201095

PERSEMBAHAN

Karya Tulis ini saya persembahkan untuk:

1. Orang Tuaku tercinta Bapak Elfi Herrianto dan Wiwik Wahyuni yang selalu memberikan nasihat dan do'a yang tiada henti hingga aku menyelesaikan studiku. Belum ada sesuatu yang dapat aku persembahkan, semoga ini dapat menjadi kebanggan untuk Bapak dan Ibu;
2. Kakakku Aulia Pritania yang selalu memberiku nasihat dan perhatian, terimakasih banyak atas dukungan dan doanya selama ini;
3. M. Hafiz yang selalu mendukung dan mendoakanku, terimakasih atas dukungan dan kasih sayangnya;
4. Sahabat-sahabat di "*SUP Entertainment*", terimakasih banyak karena kalian selalu memberikan warna dalam hidupku yang akan selalu ada dalam ingatanku;
5. Teman-teman Manajemen 2007 yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu, Terimakasih banyak atas perhatian dan dukunganya selama ini;
6. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang senantiasa kujunjung tinggi.

MOTTO

Orang yang paling tidak bahagia adalah orang yang takut akan perubahan.

(Thomas Jefferson)

Berbahagiailah atas apa yang kau dapat hari ini dan berusahalah serta memohonlah kepada Allah SWT untuk kebaikan hari esok.

(Nabi Muhammad SAW)

Happiness doesn't depend on other persons, it's depends on you, inside you.

(NM)

ABSTRACT

The act of transacting through e-commerce can be said to involve high risk. For that reason, it is obvious that customer trust factor represents primary factor in e-commerce. With regard to this relatively new business exercises especially for Jember, there are some interesting phenomena to consider as, for example how their trust has effect on the level of participation in e-commerce. This research aims at analyzing the effect of vendor's ability, benevolence, and integrity variables toward the level of e-commerce customers' participation in Jember.

This research makes use of Jember e-commerce users as research samples while using likert scale questionnaire for data collection. Furthermore, the questionnaires are sent to as many as 65 respondents through the e-mail. For data analysis method, this research use Double Linear Regression. Out of three predictor variables (ability, benevolence, and integrity) are all of them has positive and significant effect on cutomers's participation. On the other hand, vendor's ability, benevolence integrity that have positive and significant effect on e-commerce customers' participation in Jember.

Key Words: e-commerce, participation, trust, ability, benevolence, integrity

PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Ilahirobbi penulis panjatkan kepada ALLAH SWT atas rahmat dan ridonya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Dimensi *Trust* Terhadap Partisipasi Pelanggan *E-commerce* di Kabupaten Jember” dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana Ekonomi (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Ibu Dr. Istifadah, M.,Si selaku ketua jurusan manajemen;
3. Bapak Drs. H. Suwardi,MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
4. Ibu Ika Barokah, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang juga telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. Kedua orang tuaku serta kakak yang tak pernah lelah memberikan doa, dukungan dan nasehat;
6. M. Hafiz yang selalu memberiku semangat, doa dan perhatiannya;
7. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu;

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, September 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRACT	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2. Tinjauan Pustaka	5
2.1 Landasan Teori	5
2.2 Kajian Empiris	13
2.3 Kerangka Konseptual	17
BAB 3. Metode Penelitian	18
3.1 Rancangan Penelitian	18
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	18
3.3 Jenis Data	20
3.4 Metode Pengumpulan Data	20
3.5 Identifikasi Variabel	21
3.6 Definisi Operasional Variabel	21
3.7 Teknik Pengukuran	23

3.8 Uji Instrumen	24
3.9 Metode Analisis Data	26
3.10 Uji Asumsi Klasik	27
3.11 Kerangka Pemecahan Masalah	31
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Sekilas Tentang <i>On-line Shop</i>	33
4.2 Gambaran Tentang Kabupaten Jember	35
4.3 Karakteristik Responden	36
4.4 Statistik Deskriptif	39
4.5 Hasil Uji Instrumen	42
4.6 Hasil Analisis Data	43
4.7 Hasil Uji Asumsi Klasik	46
4.8 Pembahasan	48
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1 Keuntungan dan Kerugian <i>E-commerce</i> Bagi Pembeli	8
2.2 Keuntungan dan Kerugian <i>E-commerce</i> Bagi Penjual	9
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	21
4.1 Gender Responden	35
4.2 Usia Responden	36
4.3 Pendidikan Responden	36
4.4 Jenis Pekerjaan	37
4.5 Pendapatan Responden	38
4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Ability</i> (X1)	39
4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Benevolence</i> (X2)	39
4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Integrity</i> (X3)	40
4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Participation</i> (Y)	40
4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	41
4.11 Hasil Uji Reliabilitas	42
4.12 Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda	42
4.13 Hasil Perhitungan Uji F	44
4.14 <i>Collinearity Statistic</i>	46
4.15 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas dengan Uji <i>Glejser</i>	47

DAFTAR GAMBAR

2.1 Sistem Informasi Berbasis Web	6
2.2 Model Penelitian Auberg dan Kesley	13
2.3 Model Penelitian Mukherjee dan Nath	14
2.4 Model Penelitian Ratnashingham dan Kumar	15
2.5 Kerangka Konseptual	17
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	30
4.1 Kurva Durbin Watson	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	54
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner	58
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	60
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	63
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	65
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Ganda	69
Lampiran 7 Tabel Statistik Durbin Watson	73
Lampiran 8 Hasil Uji Heterokedastisitas	74