

## SURAT TUGAS

(170)

Nomor : 12-2/001/F-Stgs/IX/2015

Tentang

PEMBIMBING SKRIPSI  
PADA SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2015/2016  
--oo0oo--

Ketua Program Studi S-1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, memberikan tugas kepada :

Nama dan gelar dosen : **Dr. Istianingsih, M.Si**  
NIDN/NUPN/NIK : 0318107101/112710349  
Program Studi : **S-1 Akuntansi**  
Jabatan akademik : **Lektor**  
Nomor telepon aktif dosen : **02170294875**  
Alamat email aktif : [istisastro@yahoo.com](mailto:istisastro@yahoo.com)

Sebagai Pembimbing Skripsi atas nama :

Nama : **Muhammad Rifqy**  
NIM : **43212010097**  
Judul Sementara : **Pengaruh *Structural Assurance* dan *Perceived Reputation* Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya Pada Kepuasan Pengguna Internet di Sistem *E-Commerce* (Survei Pada Pengguna *E-Commerce* Di Indonesia)**

Surat Tugas ini berlaku selama 1 (satu) semester, terhitung mulai :

Semester/ Tahun Akademik : **Ganjil 2015/2016**  
Periode Bulan : **September 2015 / Februari 2016**

Kepada mahasiswa diberikan hak untuk melakukan konsultasi sepanjang semester yang telah ditetapkan dengan jadwal telah disepakati dengan mengisi formulir bimbingan yang disediakan dan mematuhi seluruh ketentuan yang berlaku.

Kepada dosen pembimbing wajib memberikan bimbingan sesuai dengan bidang keilmuan yang dimilikinya dan waktu yang telah disepakati dengan menjaga kode etik profesional dosen, mengisi formulir bimbingan yang telah disediakan pada setiap kunjungan, menandatangani lembar pengesahan dan mendokumentasikan karya ilmiah mahasiswa dalam bentuk *soft file* yang telah dibimbingnya.

Demikian, Surat Tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab.

Dikeluarkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 01 September 2015

Ketua Program Studi,



**Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA**  
NIDN/NIK 0318096701

Tembusan Yth. :

1. Mahasiswa Ybs.;
2. Arsip;

Mote:

1. Surat Tugas diserahkan ke Pembimbing
2. Sebelum diserahkan ke Pembimbing Surat Tugas di Foto Copy dan disimpan untuk syarat daftar sidang

**PENGARUH *STRUCTURAL ASSURANCE* DAN *PERCEIVED*  
*REPUTATION* TERHADAP KEPERCAYAAN DAN  
DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PENGGUNA INTERNET DI  
SISTEM *E-COMMERCE***

**(Survei Pada Pengguna *E-commerce* Di Indonesia)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi**

**Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Muhammad Rifqy**

**NIM : 43212010097**

**Program Studi Akuntansi**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rifqy

NIM : 43212010097

Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan dari saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 29 Februari 2016



Muhammad Rifqy

43212010097



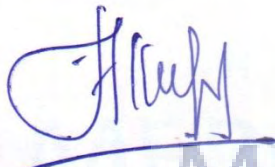
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Rifqy  
NIM : 43212010097  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh *Structural Assurance* dan *Perceived Reputation* Terhadap Kepercayaan Dan Dampaknya Pada Kepuasan Pengguna Internet Di Sistem *E-commerce* (survei pada pengguna *E-commerce* di Indonesia).  
Tanggal Lulus Ujian : 26 Februari 2016

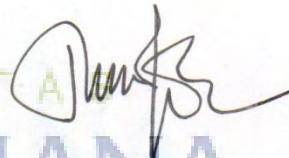
Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji



Dr. Istianingsih, SE., M.S., Ak.



Nurul Hidayah, SE., Ak., M.Si., CA

Tanggal : 04-02-2016

Tanggal : 04-02-2016

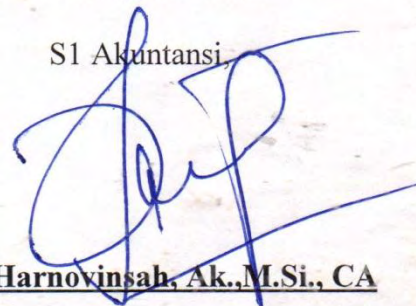
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS, CA.



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal : 12-03-2016

Tanggal : 15-03-2016

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Structural Assurance dan Perceived Reputation Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya Pada Kepuasan Pengguna Internet Di Sistem *E-commerce* (Survei Pada Pengguna *E-commerce* Indonesia)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Dr. Istianingsih, MSi selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, kedua adik saya dan khususnya kepada pakde Anton yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak nasehat dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Dr.Ir.Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Istianingsih, MSi yang telah memberikan saran, pencerahan, bimbingan dan pengetahuan yang bermanfaat demi terselesaikan skripsi ini.
6. Beasiswa Unggulan dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Program P3SWOT yang telah memberikan bantuan material sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 Akuntansi.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
8. Kepada sahabat tercinta penulis Hari, Sebastian, Juwita yang telah memberikan semangat, doa, dan nasehatnya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman penulis yang sangat penulis banggakan khususnya untuk Ka Deborah, Boim, Arifin, Candra, Lukman, Alif, Mahmudi, Andri, Maulina, Amel, Tiwi, Syifa, Mega, Putri, Nure dan teman-teman seangkatan akuntansi S1 yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi di jurusan yang sama dan terima kasih kepada teman-teman di grup 37.

10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 5 Februari 2015

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Muhammad Rifqy

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. Perumusan Masalah ..... **Error! Bookmark not defined.**
- C. Tujuan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- D. Kontribusi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

- A. Theory of Reasoned Action (TRA)..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. *E-commerce*..... **Error! Bookmark not defined.**
- C. Kepercayaan (Trust) Di Electronic Commerce..... **Error! Bookmark not defined.**
- D. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) Electronic Commerce ..... **Error! Bookmark not defined.**
- E. *Structural Assurance* ..... **Error! Bookmark not defined.**



- F. Perceived Reputation .....**Error! Bookmark not defined.**
- G. Penelitian Terdahulu .....**Error! Bookmark not defined.**
- H. Rerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
- I. Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**

### **BAB III METODE PENELITIAN**

- A. Waktu dan Tempat Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Desain Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Definisi dan Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- D. Populasi dan Sampel .....**Error! Bookmark not defined.**
- E. Metode Pengumpulan dan Sumber Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- F. Metode Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Uji Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Uji Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3. Statistik Deskriptif.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4. Uji Asumsi Klasik .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 5. Uji Kesesuaian Model .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 6. Uji Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....**Error! Bookmark not defined.****

- A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Tempat dan Waktu Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Karakteristik Profil Responden .....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Statistik Deskriptif .....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**

1. Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Multikolonieritas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Uji Heterokedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Uji Kesesuaian Model .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji F (Uji Regresi Simultan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji t (Uji Regresi Parsial).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Jenis dan Karakteristik <i>E-commerce</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2	Keuntungan dan Kerugian <i>E-commerce</i> Bagi Pembeli..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Keuntungan dan Kerugian <i>E-commerce</i> Bagi Penjual....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman Bertransaksi Online.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Statistik Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7	Kolmogorov-Smirnov Test .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8	Uji Multikolonieritas Variabel SA dan PR terhadap TRST ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.9	Uji Multikolonieritas Variabel TRST terhadap STF.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.10 Uji Determinasi Variabel SA dan PR terhadap TRST ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.11 Uji Determinasi Variabel TRST terhadap STF.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.12 Uji F Variabel SA dan PR terhadap TRST .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.13 Uji F Variabel TRST terhadap STF .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.14 Hasil Uji t Variabel SA dan PR terhadap TRST .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.15 Hasil Uji t Variabel TSRT terhadap STF .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.16 Ringkasan Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

### DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Grafik <i>scatterplot</i> Variabel SA dan PR terhadap TRST	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Grafik <i>scatterplot</i> Variabel TRST terhadap STF	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

### DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 Uji reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6 Hasil Uji Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 8 Hasil Uji Kesesuaian Model .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 9 UJI HIPOTESIS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PENGARUH *STRUCTURAL ASSURANCE* DAN *PERCEIVED REPUTATION* TERHADAP KEPERCAYAAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PENGGUNA INTERNET DI SISTEM *E-COMMERCE***

**(Survei Pada Pengguna E-Commerce Di Indonesia)**

**OLEH:**

**MUHAMMAD RIFQY**

**NIM: 43212010097**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *structural assurance* terhadap kepercayaan, pengaruh *perceived reputation* terhadap kepercayaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *e-commerce*, penelitian ini dilakukan kepada pengguna *e-commerce* di Indonesia. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *convenience sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS Versi 21.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa 1) *structural Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, 2) *perceived reputation* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, 3) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-commerce*.

Kata kunci: *Structural Assurance*, *Perceived Reputation*, Kepercayaan, Kepuasan.

***THE EFFECT OF STRUCTURAL ASSURANCE AND PERCEIVED  
REPUTATION ON TRUST AND THE EFFECT ON USER SATISFACTION  
IN THE INTERNET OF E-COMMERCE SYSTEM***

*(Survey On E-Commerce Users In Indonesia)*

**BY:**

**MUHAMMAD RIFQY**

**NIM : 43212010097**

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of structural assurance of trust, influence perceived reputation of trust and confidence in e-commerce user satisfaction, this research was conducted to users of e-commerce in Indonesia. Sampling technique using a convenience sampling technique with a number of respondents as many as 100 people. The data used are primary data. Methods of data collection was done by questionnaire. Data were analyzed using multiple linear regression analysis using SPSS version 21.*

*The results of this study show that 1) structural Assurance significant effect on confidence, 2) perceived reputation no significant effect on trust, 3) Trust significant effect on user satisfaction e-commerce system.*

*Keywords: structural assurance, perceived reputation, e-commerce, trust, Satisfaction.*