

**KOLABORASI RISET
DOSEN DAN MAHASISWA**

**PENGARUH LINGKUNGAN TOKO, MEDIA SOSIAL DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK *FASHION*
ZARA DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

ANISA MEILANA

2015210173

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

**KOLABORASI RISET
DOSEN DAN MAHASISWA**

**PENGARUH LINGKUNGAN TOKO, MEDIA SOSIAL DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK *FASHION*
ZARA DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

ANISA MEILANA

2015210173

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

**PENGARUH LINGKUNGAN TOKO, MEDIA SOSIAL DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK *FASHION*
ZARA DI SURABAYA**

Diajukan oleh:

ANISA MEILANA
2015210173

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap di ujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 28 Agustus 2019



Dr. Basuki Rachmat, S.E., M.M
NIDN : 0721017101

SKRIPSI

**PENGARUH LINGKUNGAN TOKO, MEDIA SOSIAL DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK *FASHION*
ZARA DI SURABAYA**

Disusun oleh :

ANISA MEILANA

2015210173

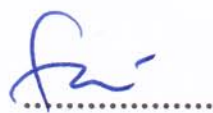
Depertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 16 September 2019

Tim Penguji

Ketua : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., M.H

Sekretaris : Dr. Basuki Rachmat, S.E., M.M

Anggota : Faizatul Hiqmah, S.Sos., M.M



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anisa Meilana
Tempat, Tanggal Lahir : Pacitan, 28 Mei 1996
N.I.M : 2015210173
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Lingkungan Toko, Media Sosial dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Fashion Zara* di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

Tanggal: 24 Januari 2020

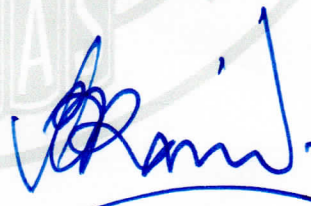
Dosen Pembimbing,

Tanggal: 24 Januari 2020



Burhanudin, S.E., M.Si., Ph.D

NIDN : 0719047701



Dr. Basuki Rachmat, S.E., M.M

NIDN : 0721017101

MOTTO PERSEMBAHAN

Alhamdulillah

Mengeluh tidak menyelesaikan apapun !

“STOP complaining, just struggling”

Alhamdulillah.. sujud syukur saya panjatkan kepada Allah SWT dan nabi besar Muhammad SAW yang selalu mengiringi disetiap langkah memberikan rahmat serta hidayahnya. Skripsi ini saya persembahkan kepada semua orang yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Tanpa mereka tugas akhir ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik.

1. Pertama-tama pastinya terima kasih kepada Allah SWT yang baik luar biasa. Meskipun aku belum taat, banyak dosa tapi Allah masih selalu dan selalu baik. maaf yaa Allah ☹ Dan juga terimakasih yaa Allah atas berkatmu skripsi ini selesai juga akhirnya.
2. Kedua untuk orang tua ku. Ibu dan Bapak yang sudah mendoakan dan mensuplai dana yang seharusnya keluar dan tidak seharusnya keluar. Maafkan kalo skripsi ini tidak selesai pada waktunya. Maafkan Anisa selalu merepotkan dan mengecewakan. Buat adik - adiku yang sebenarnya ga ada kontribusi apapun di skripsi ini, yang tidak menyemangati blass.. terimakasih kalian adik – adik yang durhaka !

3. Yang ketiga, terimakasih untuk Girl's Squad 6A. Especially my roommate Laili yang selalu ngomel "skripsimu ndang kerjakno !", tapi lek ngerjakno temenan malah diguyu dan ngeledak. Tengs lai wes membantu banyak, ngutang duit ngeprint, nyelangi laptop dll. Luvv you lah pokoknya :*. Kemudian buat Mba Wika sesepuh tersayang kita semua. Terimakasih atas segala supportnya mba wing.. terimakasih sudah selalu menjadi pendengar yang baik. meskipun mba wika juga bawel kayak laili, tapi aku sayang poll... Buat anak2 atas lain yang tentunya ga ansos sama aku wkwkwkwkwk Dahniar, Cils, Nungki, Atun, Tanza tengkyu gengs. Tanpa kalian aku pasti luweh males ngemarikno iki skripsi. Terimakasih sudah jadi bandar respondenku HAHAHAAAA
4. Selanjutnya terimakasih buat temen sekolabku, Putri, Riza, Anggara. Untung aku dapet temen kolab kayak kalian yang no baper, sans, jarang marah – marah ga kayak anak kolab lain ya walaupun ada berantemnya dikit dikit wkwkkwk. Oiya makasih juga buat OM. Ngeselin sih tapi yaudahlah yaaa..
5. Tidak lupa terimakasih buat team Pasca, Monica a.k.a Monce konco sambat, terimakasih buat contekan format skripsinya monceeee. Mba Dewi ibu bosku yang super santuy dan chill, makasih yaa mba dew sudah jadi sobat sambatku juga. Terimakasih juga sudah sering2 memberi asupan nutrisi pada kita2 anak magang wkwkwkwkwk. Dan tentunya terimakasih Bu Tatik dan Pak Ronny, Pak Mongid dan Bu Irma terimakasih sudah selalu mensupport dan mendoakan. Dan Pastinya juga Pak Bas yang juga dosen pembimbing yang sangat baik. Terimakasih banyak Pak Basuki. Buat mahasiswa MM jugak Mba Shinta, Mba Agda, Mba Asfahan, Mba Devi, Mas Dicky, Mas Yeri, Mba Khusnul semua lah pokoknya angkatan 22, 23, 24 dan 25 MM Perbanas terimakasih sudah menjadi ladang respondenku HAHAHAAAA

6. Untuk random people yang berjasa layaknya pahlawan. Mas Bobiiii sang suplayer barang haram sejak sempro sampek selesai. Sobat sambat juga nihh.. tengs Masbob sudah selalu mendengar keluh kesahku HAHHAHAHA. Terimakasih wejangan yang sangat berguna dan kadang juga ga guna juga sih, terimakasih atas barang haram dan HA HA HI HI nya. Buat sobat miskinku, yang ngajakin chill ke starbucks pas lagi miskin2nya, Elma sama Vira. Elma sang idola pria2 yang sudah bantuin belajar buat sempro, nyontekin format daftar isi, table, daftar pustaka karna aku males baca buku pedoman HAHHAHAHA. Vira makasih kamu ga adateng pas aku sidang hiks. Sukses ya kalian semua, ntar kalo uda pada kaya ajakin gue ke starbucks lagi. Ga lagi kita pesen yang buy 2 get 1 modal kupon Line, Aminnin gaes. Buat editor bayaran Axel. Ga jadi pekek jasamu sel, selak aku lulus disikan wkwkwkwkwkw makasih ilmu gratisnya, yang mungkin aku salah satu temenmu yang dapet gratis, YANG LAIN BAYARRRRRRR HAHHAHAHAHAHAHAHA. Buat Mak Ardiana. Ini orang yang rela laptopnya tak bawa berbulan-bulan tanpa biaya sewa ya mak? Wkwkwkwk. Sukses terus ya mak
7. Buat HMJM terimakasih yaa.. terimakasih sudah menjadi sumber respondenku, terimakasih sudah boleh numpang disekret untuk nunggu dosen, kabur magang, numpang makan dan pinjaman ATK nya dan terimakasih buat dukungannya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih sayang-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Lingkungan toko, Sosial Media dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian di Produk *Fashion Zara* di Surabaya” tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan Strata Satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen di STIE Perbanas Surabaya.

Selama penyusunan Skripsi ini penulis telah banyak menerima berbagai bantuan dari berbagai pihak berupa pembelajaran dan pengalaman. Sehubungan dengan hal tersebut, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih pada:

1. Bapak Dr. Basuki Rahmat, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama pengerjaan skripsi
2. Bapak Burhanudin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya
3. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
4. Bapak Dr. Drs. Ec. Herizon, M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama awal sampai akhir perkuliahan di STIE Perbanas Surabaya

5. Seluruh dosen STIE Perbanas dan Staff Administrasi STIE Perbanas
Surabaya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Mei 2019

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	17
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Rancangan Penelitian.....	30
3.2 Batasan Penelitian.....	31
3.3 Identifikasi Variabel	31
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.6 Instrumen Penelitian	36
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	41
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	42
3.9 Teknik Analisis Data	44
BAB IV SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	46
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	46
4.2 Analisis Data.....	53
4.3 Pembahasan	76

BAB V	PENUTUP	82
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Keterbatasan Penelitian	82
5.3	Saran	83

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Index Pakaian Kerja Wanita Tahun 2016 - 2018	4
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 : Tabel Pengukuran	35
Tabel 3.2 : Tabel Kisi-Kisi Kuesioner	38
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	50
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	52
Tabel 4.6 : Interval Kelas Variabel	54
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lingkungan Toko	54
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Media Sosial	56
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	58
Tabel 4.10: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	60
Tabel 4.11: Hasil Perhitungan Uji Normalitas Data	63
Tabel 4.12: Hasil Perhitungan Uji <i>Outlier</i>	65
Tabel 4.13: Uji Validitas Indikator	68
Tabel 4.14: Perhitungan <i>Construct Reliability</i>	70
Tabel 4.15: <i>Goodness of Fit</i> Model CFA - AWAL	71
Tabel 4.16: Daftar Modifikasi Model Struktural	72

Tabel 4.17: *Goodness of Fit* Model Struktural

74

Tabel 4.18: Pengaruh Antar Konstruk pada Model Persamaan Struktural

75



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Geetha Mohan, Bharadhwaj Sivakumaran dan Piyush Sharma	10
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Jalal Rajeh Hanaysha	11
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Shantanu Prasad, Ishwar C. Gupta dan Navindra K Totala	13
Gambar 2.4 : Kerangka Penelitian Anisa Meilana	28
Gambar 4.1 : Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4.2 : Grafik Responden Berdasarkan Usia	49
Gambar 4.3 : Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Gambar 4.4 : Grafik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	51
Gambar 4.5 : Grafik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	53
Gambar 4.6 : Analisa Model Persamaan Struktural (AMOS)	62
Gambar 4.7 : Model CFA - AWAL	67
Gambar 4.8 : Model Akhir Persamaan Struktural	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Tanggapan Responden
- Lampiran 4 : Data Statistik Tanggapan Responden
- Lampiran 5 : Model SPSS AMOS 22
- Lampiran 6 : Hasil Analisis SPSS AMOS 22
- Lampiran 7 : Hasil *Turn It In*



THE INFLUENCE OF STORE ENVIRONMENT, SOSIAL MEDIA AND TRUST TO PURCHASE DECISION ZARA PRODUCT FASHION IN SURABAYA

Anisa Meilana

2015210173

STIE Perbanas Surabaya

2015210173@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The aim of this study is to examine The Influence Of Store Environment, Sosial Media and Trust to Purchase Decision Zara Product Fashion in Surabaya. The number of respondents from this study are 200 respondents which have criteria such as respondents must be at least 19 years old and live in Surabaya, have made a purchase of fashion product Zara at least one. The technique to analyze the data using AMOS 22 program. The results of the study explained that the store environment and trust had a positive and significant effect on purchasing decisions. Social media also has a significant positive effect on trust. Meanwhile, social media has a positive effect but the effect is not significant on purchasing decisions.

Keywords : store environment, social media, trust and purchase decision

**PENGARUH LINGKUNGAN TOKO, MEDIA SOSIAL DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
FASHION ZARA DI SURABAYA**

Anisa Meilana

2015210173

STIE Perbanas Surabaya

2015210173@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Toko, Sosial Media Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Fashion* Zara Di Surabaya. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 200 responden dengan kriteria responden berusia minimal 19 tahun dan tinggal di Surabaya, pernah melakukan pembelian produk *fashion* Zara minimal satu kali pembelian. Teknik analisis data yang digunakan, program AMOS 22. Hasil penelitian menjelaskan bahwa lingkungan toko dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Media sosial juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan. Sementara itu, media sosial berpengaruh positif tetapi pengaruhnya tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : lingkungan toko, media sosial, kepercayaan dan keputusan pembelian.