

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN
TRANSAKSI, DAN REPUTASI DIGITAL TERHADAP
KEPERCAYAAN PENGGUNA “KOMERCE”
DI KABUPATEN PURBALINGGA**

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

EDI WALUYO AJI

NPM: 221003612012514

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN
TRANSAKSI, DAN REPUTASI DIGITAL TERHADAP
KEPERCAYAAN PENGGUNA “KOMERCE”
DI KABUPATEN PURBALINGGA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

EDI WALUYO AJI

NPM: 221003612012514

Telah Dipertahankan di depan Dosen Penguji

Pada Tanggal: 10 Maret 2026

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dr.Drs. Aris Mardiyono,SE,MM

Penguji 1

Drs. Joko Riyanto, SE, MM

Pembimbing

Dr. Syahtri Wardana Priyambodo,SE,MM

Penguji 2

Semarang,

Fakultas Ekonomika Dan Bismis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Ketua Program Studi Manajemen

Dra. Nurchayati, SE,MM,Akt.CA

NRP: 111357

HALAMAN PERUNTUKAN

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat, karunia, dan pertolongan-Nya skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Karya sederhana ini saya persembahkan dengan penuh cinta dan rasa terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua tercinta, Ibu Suneti dan Bapak Sukyadi, yang selalu menjadi alasan saya untuk terus berjuang. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah terputus, atas kasih sayang yang begitu tulus, serta pengorbanan yang tidak selalu terlihat namun selalu terasa dalam setiap langkah perjalanan hidup saya. Tanpa doa dan ridho dari kalian, saya tidak akan sampai pada titik ini. Dengan penuh rasa sayang, saya juga mempersembahkan skripsi ini kepada pasangan tercinta, Nabhista Gitafreya, yang selalu hadir di setiap proses perjalanan ini. Terima kasih karena selalu sabar menemani, menguatkan saat saya lelah, menenangkan saat saya ragu, dan selalu percaya bahwa saya mampu menyelesaikan semua ini. Dukungan, perhatian, dan kasih sayangmu menjadi salah satu alasan saya tetap bertahan dan terus melangkah sampai akhirnya skripsi ini selesai. Terima kasih juga kepada keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan doa, dukungan, serta bantuan dengan tulus. Semoga segala kebaikan, doa, dan kasih sayang yang telah diberikan menjadi amal baik dan dibalas dengan keberkahan oleh Allah Subhanahu wa Ta'ala.

MOTTO

“Doa orang tua adalah kekuatan terbesar dalam setiap langkah menuju cita-cita.”

~ Edi Waluyo Aji ~

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah: 6)

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi, dan Reputasi Digital terhadap Kepercayaan Pengguna “Komerce” di Kabupaten Purbalingga.
Title : *The Effect of Service Quality, Transaction Ease, and Digital Reputation on User Trust in the Komerce Platform in Purbalingga Regency.*
Nama : Edi Waluyo Ajj
Npm : 221003612012514

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, dan reputasi digital terhadap kepercayaan pengguna pada platform Komerce di Kabupaten Purbalingga. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna Komerce yang didominasi oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Purbalingga. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Purbalingga, jumlah UMKM yang aktif menggunakan Komerce tercatat sebanyak 200 pelaku usaha. Sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, dan reputasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna Komerce. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa pengguna cenderung lebih percaya pada platform digital yang memiliki kualitas pelayanan yang baik, sistem transaksi yang mudah digunakan, serta reputasi digital yang positif. Kemudahan dalam proses transaksi juga memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam menjalankan aktivitas usaha secara digital. Selain itu, reputasi digital yang baik mampu meningkatkan keyakinan pengguna terhadap kredibilitas dan keandalan platform Komerce. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, serta reputasi digital yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna dalam menggunakan platform Komerce. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengelola platform Komerce dalam mengembangkan strategi layanan digital yang lebih efektif guna meningkatkan kepercayaan pengguna.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi, Reputasi Digital.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Pelayanan, Kemudahan Transaksi, dan Reputasi Digital Terhadap Kepercayaan (Studi Pada Umkm Pengguna Komerce Di Kabupaten Purbalingga)”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akademik pada program studi S-1.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr.Dra. Hikmah ,SE,Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945, yang telah memberikan dukungan selama penulis menempuh studi.
2. Ibu Dra. Nurchayati,SE,MM,Ak.CA, selaku Ketua Program Studi Manajemen yang senantiasa memberikan dukungan, dan motivasi selama proses proposal ini.
3. Bapak Drs. Joko Riyanto.SE,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan Proposal ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membagikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa studi, sehingga menjadi bekal berharga dalam penyelesaian proposal ini.
5. Kedua orang tua dan kakak tercinta, yang dengan penuh kasih sayang, doa, dukungan moral, dan materi selalu menjadi pilar utama dalam perjalanan saya menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih atas segala pengorbanan, motivasi, dan kesabaran yang tiada henti.
6. Rekan-rekan mahasiswa yang telah menjadi teman diskusi serta memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

7. Penghargaan yang tulus saya berikan kepada Nabhista Gitafreya atas dukungan, motivasi, dan pengertian yang telah membantu penulis dalam melalui seluruh tahapan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penelitian ini. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat menjadi referensi yang berguna dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

Semarang, 10 Maret 2026

Penulis

(Edi Waluyo Aji)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
MOTTO.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	I-Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	I-Error! Bookmark not defined.
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	I-Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Manfaat Teoritis	I-Error! Bookmark not defined.
1.5.2.Manfaat Praktis	I-Error! Bookmark not defined.
1.5.3.Manfaat Organisasional.....	I-10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1 TelaahTeori.....	II-1
2.1.1 Grand Theory.....	II-2
2.1.2 Variabel Penelitian	II-2
1.Kepercayaan Pengguna	Error! Bookmark not defined.
a.Pengertian	II-2

b. Faktor-Faktor Kepercayaan pengguna	Error! Bookmark not defined.
c. Indikator Kepercayaan pengguna	Error! Bookmark not defined.
d. Dimensi Kepercayaan pengguna	Error! Bookmark not defined. 5
2. Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	II-8
b. Faktor Faktor Kualitas Pelayanan.....	II-9
c. Indikator Kualitas pelayanan	II-10
d. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	II-12
3. Kemudahan Transaksi	II-14
a. Pengertian Kemudahan Transaksi.....	II-14
b. Faktor-Faktor Kemudahan Transaksi.....	II-15
c. Indikator Kemudahan Transaksi	II-16
d. Dimensi Kemudahan Transaksi	II-18
4. Reputasi Digital	II-20
a. Pengertian Reputasi Digital	Error! Bookmark not defined.
b. Faktor-Faktor Reputasi Digital	II-21
c. Indikator Reputasi Digital	II-23
d. Dimensi Reputasi Digital	II-24
2.1.3 Penelitian Terdahulu.....	II-26
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis	II-30
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pengguna	II-31
2.2.2 Pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Kepercayaan Pengguna	II-32
2.2.3 Pengaruh Reputasi Digital terhadap Kepercayaan Pengguna.....	II-33
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	III-1

3.1 Populasi dan Sampel.....	III-1
3.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	III-2
3.2.1 Variabel Penelitian	III-2
3.2.2 Definisi Oprasional	III-4
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	III-5
3.4 Pengujian Instrumen Penelitian.....	III-6
3.4.1 Uji Validitas	III-6
3.4.2 Uji Reliabilitas	III-7
3.5 Teknik Analisis Data.....	III-9
3.5.1 Analisis Deskripsi	III-9
3.5.2 Analisis Inferensial.....	III-9
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	IV-1
4.1.1 Deskripsi Hasil Responden	IV-1
4.2 Analisis Hasil Penelitian	IV-4
4.2.1 Analisis Hasil Penelitian	IV-4
4.2.2 Analisis Regresi Berganda	IV-14
2.3 Pembahasan.....	IV-22
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....	1
Lampiran : Kuesioner	1

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Reseach Gap	I-4
Tabel 1. 2 Jumlah UMKM di Kabupaten Purbalingga.....	I-7
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	II-28
Tabel 3. 1 Definisi Oprasional.....	III-4
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	III-6
Tabel 4.1. Identitas Responden Menurut Jenis Usaha	IV-2
Tabel 4.2. Identitas Responden Menurut Minimal Aktif	IV-3
Tabel 4.3. Identitas Responden Menurut Minimal Transaksi.....	IV-3
Tabel 4.4. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan....	IV-4
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kemudahan Transaksi	IV-7
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Reputasi Digital	IV-9
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepercayaan Pengguna	IV-12
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	IV-15
Tabel 4.9 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	IV-16
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas.....	IV-18
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	IV-18
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi R^2	IV-19
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik F	IV-20
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis.....	IV-20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	II-34
---	-------

