

**PENGARUH COVID 19, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
SEPEDA MOTOR SECARA ONLINE DI PT. BINTANG  
MULIA JAYA PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Program Studi Ekonomi Syariah  
Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu  
Dalam Ekonomi Syariah**

**Oleh :**

**RENALDY**

**NPM : 201801153P**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI  
PALEMBANG**

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh COVID 19, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Secara Online di PT. Bintang Mulia Jaya Palembang

Nama Mahasiswa : Renaldy

NPM : 201801153P

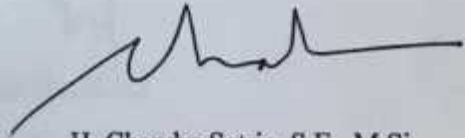
Program Studi : Ekonomi Syariah

Pembimbing I



Nova Yanti Maleha, S.E., M.M  
NIDN. 2104117402

Pembimbing II



H. Chandra Satria, S.E., M.Si  
NIDN. 0209068101

Plt. Kaprodi Ekonomi Syariah



STEBIS  
IGM  
EKONOMI SYARIAH

Amir Salim, S.E.I., M.E  
NIDN. 2122028302

Ketua STEBIS IGM



STEBIS  
IGM

H. Chandra Satria, S.E., M.Si  
NIDN. 0209068101

Tanggal lulus

Agustus 2020

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh COVID 19, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Secara Online di PT. Bintang Mulia Jaya Palembang

Nama : Renaldy

NPM : 201801153P

Program Studi: Ekonomi Syariah

Telah dipertahankan di hadapan Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada Program Studi Ekonomi Syariah STEBIS Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif,

Ketua Penguji

:

Saprda, M.H.I

NIDN. 2114118401

Penguji 1

:

Nova Yanti Malcha, S.E., M.M

NIDN. 2104117402

Penguji 2

:

Amir Salim, S.E.I., M.E

NIDN. 2122028302

Plt. Kaprodi Ekonomi Syariah  
STEBIS

Amir Salim, S.E.I., M.E

NIDN. 2122028302

Ketua STEBIS IGM

STEBIS

H. Chandra Satria, S.E., M.Si

NIDN. 0209068101

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Renaldy

NPM : 201801153P

JURUSAN : Ekonomi Syariah

JUDUL : Pengaruh COVID 19, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Secara Online di PT. Bintang Mulia Jaya Palembang

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya sendiri didampingi Pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/ *plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/ *plagiat* dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari STEBIS IGM Palembang sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, Agustus 2020

Menyatakan




Renaldy

NPM 201801153P

**LEMBAR REVISI**

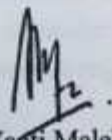
Nama : Renaldy  
NPM : 201801153P  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh COVID 19, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Secara Online di PT. Bintang Mulia Jaya Palembang.

Ketua Penguji :

  
Saprda, M.H.I


NIDN. 2114118401

Penguji 1 :

  
Nova Yanti Maleha, S.E., M.M

NIDN. 2104117402

Penguji 2 :

  
Amir Salim, S.E.I., M.E

NIDN. 2122028302

Palembang, Agustus 2020  
Plt. Kaprodi Ekonomi Syariah

  
Amir Salim, S.E.I., M.E  
NIDN. 2122028302

**Pengaruh COVID 19, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Keputusan Pembelian Sepeda Motor Secara Online di PT. Bintang Mulia  
Jaya Palembang**

Renaldy

NPM : 201801153P

Program Studi Ekonomi Syariah

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh COVID 19, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sepeda motor secara online di PT. Bintang Mulia Jaya Palembang baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini termasuk pada jenis penelitian lapangan dengan menggunakan metode kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer, yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 95 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *insidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji t dan uji f.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa COVID 19, kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian sepeda motor secara online di PT. Bintang mulia jaya Palembang. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa COVID 19 berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian sepeda motor secara online di PT. Bintang Mulia Jaya Palembang.

**Kata Kunci:** COVID 19, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.

**The Effect of COVID 19, Trust and Service Quality on Online Motorcycle  
Purchase Decisions at PT. Bintang Mulia Jaya Palembang**

Renaldy

NPM : 201801153P

Study Program Syariah Economic

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang

**ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of COVID 19, trust and service quality on motorcycle purchasing decisions online at PT. Bintang Mulia Jaya Palembang either partially or simultaneously. This research belongs to the type of field research using quantitative methods. The type of data used in this study, namely primary data, was obtained from the results of distributing questionnaires to 95 respondents. The sampling technique used was incidental sampling. The analysis technique used is multiple linear regression analysis, t test and f test.

The results showed that COVID 19, trust and service quality had a simultaneous effect on motorcycle purchasing decisions online at PT. Bintang Mulia Jaya Jaya Palembang. The partial test results show that COVID 19 has a significant effect on purchasing decisions, trust has a significant effect on purchasing decisions and service quality has an effect on purchasing decisions for motorbikes online at PT. Bintang Mulia Jaya Palembang.

**Key words:** COVID 19, *Trust, Service Quality, Purchase Decision.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat-Nya lah saya dapat menyelesaikan skripsi tentang “Pengaruh COVID 19, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Secara Online di PT. Bintang Mulia Jaya Palembang” ini, skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada program studi Ekonomi Syariah di STEBIS IGM Palembang. Skripsi ini dapat diselesaikan setelah melalui beberapa proses, yakni pengumpulan materi, penyusunan, dan proses pengeditan. Untuk itu, saya ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang turut andil dalam penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini tentunya masih sangat sederhana dan belum sempurna. Oleh karena itu, saya sangat membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca. Saya memohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam penulisan skripsi ini, dan kepada Allah kami mohon ampun. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi perjalanan pendidikan kita semua.

Palembang, Juli 2020

Peneliti,

Renaldy

NPM. 201801153P



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	8
1.4 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 <i>E-Commerce</i> .....	10
2.1.1 Pengertian <i>E-Commerce</i> .....	10
2.1.2 Manfaat <i>E-Commerce</i> .....	11
2.1.3 Jenis <i>E-Commerce</i> .....	12
2.2 COVID 19 .....	12
2.2.1 Pengertian COVID 19 .....	12
2.2.2 Dampak COVID 19 Bagi Kehidupan .....	13
2.2.3 Kebijakan Pemerintah Tentang Pembiayaan Terkait COVID 19 .....	19
2.3 Kepercayaan.....	21
2.3.1 Pengertian Kepercayaan.....	21
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	22
2.3.3 Indikator Kepercayaan .....	23
2.4 Kualitas Pelayanan .....	24

2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	24
2.4.2	Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	27
2.4.3	Indikator Kualitas Pelayanan .....	28
2.5	Keputusan Pembelian.....	29
2.5.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	29
2.5.2	Keputusan Pembelian dalam Perspektif Islam.....	30
2.5.3	Indikator Keputusan Pembelian .....	32
2.6	Penelitian Terdahulu .....	32
2.7	Kerangka Pemikiran.....	39
2.8	Hipotesis Penelitian.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>42</b>
3.1	Objek Penelitian .....	42
3.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	42
3.1.2	Struktur Organisasi .....	42
3.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	43
3.2	Variabel Penelitian .....	44
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	44
3.4	Ruang Lingkup Penelitian.....	45
3.5	Lokasi Penelitian.....	45
3.6	Jenis dan Sumber Data .....	46
3.6.1	Jenis Data .....	46
3.6.2	Sumber Data.....	46
3.7	Populasi dan Sampel .....	46
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.8.1	Kuesioner (Angket).....	48
3.8.2	Dokumentasi .....	48
3.9	Teknik Analisis Data.....	48
3.9.1	Uji Instrumen Penelitian .....	48
3.9.2	Uji Asumsi Klasik.....	49
3.9.3	Analisis Regresi Berganda .....	51
3.9.4	Uji Hipotesis .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>55</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	54
4.1.1	Jenis Kelamin .....	54
4.1.2	Usia .....	54
4.1.3	Pendidikan Terakhir .....	55
4.1.4	Pekerjaan .....	56
4.2	Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	57
4.3	Hasil Analisis Data.....	58

4.3.1 Uji Asumsi Klasik .....	58
4.3.2 Analisis Regresi Berganda .....	63
4.3.3 Uji Hipotesis .....	64
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
4.4.1 Pengaruh COVID 19 Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di PT. Bintang Mulia Jaya Palembang .....	67
4.4.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di PT. Bintang Mulia Jaya Palembang .....	68
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di PT. Bintang Mulia Jaya Palembang .....	68
4.4.4 Pengaruh COVID 19, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di PT. Bintang Mulia Jaya Palembang .....	69
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional.....	44
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	54
Tabel 4.2 Usia Responden .....	55
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	55
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Validasi Instrumen .....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Instrumen.....	58
Tabel 4.7 Nilai Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	59
Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas Keputusan Pembelian dan COVID 19 .....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas Keputusan Pembelian dan Kepercayaan .....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas Keputusan Pembelian dan Kualitas Pelayanan ....	62
Tabel 4.13 Analisis Regresi Berganda.....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji t atau Parsial .....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji F atau Simultan.....	66
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	43
Gambar 4.1 Normal Probability Plot .....	59

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi pada dasarnya mempunyai pola yang cukup banyak, berikut ini disajikan pedoman transliterasi arab latin berdasarkan keputusan bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987.

### A. Konsonan

Huruf	Nama	Penulisan
	alif	Tidak dilambangkan
	ba	B
	ta	T
	tsha	
	jim	J
	ha	
	kha	Kh
	dal	D
	zal	
	ra	R
	zai	Z
	sin	S
	syin	Sy
	sad	
	dlod	
	tho	
	zho	ž
	‘ain	‘
	gain	G
	fa	F
	qaf	Q
	kaf	K
	lam	L
	mim	M
	nun	N

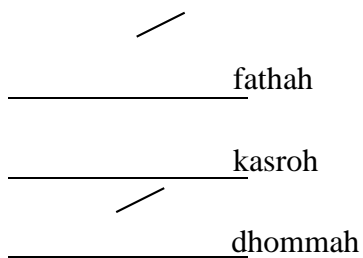
	waw	w
	ha	h
	hamzah	apostrof(‘)
	ya	y
	ta (marbutoh)	

## B. Vokal

Vokal Bahasa Arab seperti halnya dalam bahasa Indonesia terdiri atas vokal tunggal dan vokal rangkap (diftong).

### 1. Vokal tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab:



Contoh

= kataba

= zukira

### 2. Vokal Rangkap

Lambang yang digunakan untuk *vocal rangkap* adalah gabungan antara harakat dan huruf, dengan transliterasi berupa gabungan huruf.

Tanda/huruf	Tanda baca	Huruf
fathah dan ya	ai	a dan i
fathah dan waw	au	a dan u

Contoh :

كيف : kaifah

: 'ala

: haula

: amana

: ai

### C. Mad

Mad atau panjang dilambangkan dengan harakat atau huruf, dengan transliterasi berupa huruf atau benda.

Contoh:

Tanda/huruf	Tanda baca	Huruf
<i>fathah dan alif atau ya</i>		( ) diberi garis di atas
<i>kasroh</i>	<u>i</u>	( <u>i</u> ) diberi garis di bawah
<i>dhommah dan waw</i>	<u>u</u>	( <u>u</u> ) diberi garis di bawah

: q la subh naka

: sh ma ramadh na

: ram

فيها منافع : fih man fi'u

### D. Ta'Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua macam :



1. Ta Marbutah hidup atau yang mendapat harakat fatha, kasroh, dan dammah, maka transliterasinya adalah /t/.
2. Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, maka transliterasinya adalah /h/.
3. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta Marbutah diikuti dengan kata yang memakai al serta keduanya terpisah, maka ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan /h/.
4. Pola penulisan tetap 2 macam

Contoh:

	<i>Raudhatu al- athf l</i>
المدينة المنورة	<i>al-madīnah al-munawwarah</i>

#### E. Syaddah/Tasydid

*Syaddah* atau *tasyid* dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda ( ). Dalam transliterasi ini, tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf rangkap yang diberi tanda *syaddah* tersebut.

= r *bbana*

= *nazzala*

#### F. Kata Sandang

Diikuti oleh huruf *syamsiyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* ditransliterasikan bunyinya dengan huruf /i/ diganti dengan huruf yang langsung mengikutinya.

Pola yang dipakai ada dua seperti berikut:

Contoh :

	<i>at-taww bu</i>
	<i>asy-syamsu</i>

Diikuti huruf *qomariah*

Kata sandang yang diikuti huruf *qomariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan-aturan di atas dan dengan bunyinya.

Contoh :

البدیع	<i>al-badi'u</i>
	<i>al-qomaru</i>

Catatan :

Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qomariah*, kata sandang ditulis secara terpisah dari kata yang mengikutinya dan diberi tanda hubung (-). Sedangkan penulisan Al yang beriringan dengan nama orang dalam referensi, maka Al ditulis diakhir nama yang bersangkutan, misalnya **Subhi al-Shalih** menjadi **Shalih, Subhi Al**.

#### G. Hamzah

*Hamzah* ditransliterasikan dengan *opostrof*. Namun hal ini hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Apabila terletak di awal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisannya ia berupa *alif*.

Contoh :

	= ta'khuz <u>u</u> na		= umirtu
الشهداء	= ays-syuhad ' ,	فأتي بها	= fa'tibih

#### H. Penulisan Huruf

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab

sudah lazim dirangkaikan dengan kata-kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan. Maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Penulisan dapat menggunakan salah satu dari dua pola sebagai berikut:

Contoh	Pola Penulisan
وإن لها لهو خير الرازقين	<i>Wa inna lah lahuwa khair arr ziqin</i>
وإن الله لهو خير الرازقين	<i>Wa innall ha lahuwa khair arr ziqin</i>
فاوفوا الكيل والميزان	<i>Fa aufu al-kaila wa al-miz na</i>

#### I. Huruf Kapital

Dalam sistem huruf arab memang tidak dikenal kapitalisasi, namun dalam transliterasi ini huruf capital tetap diberlakukan sebagaimana yang berlaku pada EYD. Huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Apakah nama diri didahului kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

	<i>Wa m Muhammadun ill rasul</i>
	<i>al-Ghaz li</i>