

**PENGARUH PELAYANAN DAN TESTIMONI PADA
BISNIS MIKRO SECARA ONLINE TERHADAP
KEPERCAYAAN KONSUMEN**



**OLEH
FARIS YUSUF GUSTIO**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2015 M/1437 H**

**PENGARUH PELAYANAN DAN TESTIMONI PADA
BISNIS MIKRO SECARA ONLINE TERHADAP
KEPERCAYAAN KONSUMEN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Ekonomi Islam

Oleh

Faris Yusuf Gustio

NIM. 1101150144

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2015 M/1437 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faris Yusuf Gustio
NIM : 1101150144
Jurusan/Prodi. : Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 4 Desember 2015

Yang membuat pernyataan,



Faris Yusuf Gustio

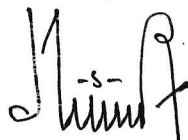
PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pelayanan dan Testimoni pada Bisnis Mikro secara Online Terhadap Kepercayaan Konsumen
Ditulis oleh : Faris Yusuf Gustio
NIM : 1101150144
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah (ES)
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

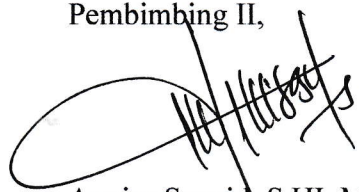
Banjarmasin, 4 Desember 2015

Pembimbing I,



Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I
NIP. 197901262006041002

Pembimbing II,



Annisa Sayyid, S.HI, M.S.I
NIP. 198305262011012007

Mengetahui:

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI
NIP. 19790410 200501 1 010

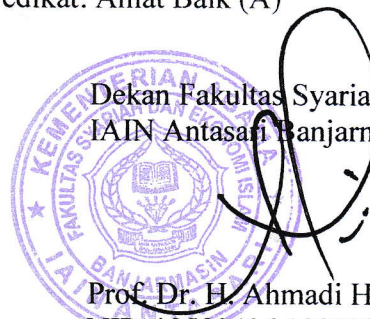
PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Pelayanan dan Testimoni pada Bisnis Mikro secara Online terhadap Kepercayaan Konsumen, ditulis oleh Faris Yusuf Gustio, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 4 Januari 2016 M/ 24 Rabiul Awal 1437 H

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: Amat Baik (A)



Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin

Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH.
NIP. 19580406 198703 1 001

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. M. Ma'rif Abdullah, SH, MM. (Ketua)	1.
2. Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI. (Anggota)	2.
3. Annisa Sayyid, SHI, MSI. (Anggota)	3.
4. H. Bahran, SH, MH. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Faris Yusuf Gustio. 2015. *Pengaruh Pelayanan Dan Testimoni Pada Bisnis Mikro Secara Online Terhadap Kepercayaan Konsumen*. Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Pembimbing: (I) Dr. Mahmud Yusuf, M.SI., (II) Annisa Sayyid, S.HI, M.S.I

Penelitian ini dilatarbelakangi rendahnya tingkat kepercayaan konsumen pada bisnis mikro secara online. Belanja online sudah menjadi tren pada kalangan remaja tak terkecuali mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin. Banyak mahasiswa yang pernah berbelanja secara online.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh variabel pelayanan (X_1) dan variabel testimoni (X_2) sebagai variabel independen, terhadap kepercayaan konsumen (Y), sebagai variabel dependen.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin yang pernah belanja online, sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang pernah berbelanja secara online. Alat analisis yang digunakan untuk menguji data adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan testimoni pada bisnis mikro secara online berpengaruh sebesar 0,605 terhadap kepercayaan konsumen berarti tingkat signifikansi pengaruh dikategorikan memiliki pengaruh yang kuat. Secara simultan (uji F) variabel pelayanan dan testimoni pada bisnis mikro secara online terhadap kepercayaan konsumen dengan hasil F hitung sebesar 28.014 > daripada nilai F tabel 3,09. Secara parsial (uji t) variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan konsumen dengan nilai t hitung sebesar 4,680 dan taraf signifikansi 0,000. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel testimoni juga berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen dengan nilai t hitung sebesar 3,266 dengan taraf signifikansi 0,002 nilai t hitung keduanya > dari t tabel 1,98472. Semakin baik pelayanan dan testimoni maka semakin tinggi pula kepercayaan konsumen.

“Seseorang tidak menjadi tercerahkan karena membayangkan sebuah cahaya, tetapi dengan membangunkan kegelapan.”

— Carl Gustav Jung

KATA PERSEMBAHAN

Sangat bersyukur rasanya dapat menyelesaikan skripsi ini, alhamdulillah terima kasih untuk Allah SWT atas ridho dan karunia-Nya.

Teruntuk kedua orang tuaku terima kasih sedalam-dalamnya atas kesempatan yang kalian berikan, teman-teman yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih.

Apa yang tersisa setelah ini sangat jauh berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, setelah sekian lama mengikuti sebuah sistem aku dihadapkan dengan pilihan yang sangat bebas. Aku bisa memilih antara hidup mengikuti kemauanku sendiri atau mengikuti sebuah sistem sekali lagi dan menghabiskan tahunan hidupku dibatasi oleh sistem.

Masalahnya aku tidak pernah tahu dengan pasti apa yang aku inginkan, mengikuti sebuah sistem kelihatan menjadi sesuatu yang lebih jelas daripada mengikuti keinginanku. Menghabiskan seminggu penuh bekerja dengan pekerjaan yang sedikitpun tidak aku senangi, kelihatan mengerikan namun ini adalah definisi normal bagi kebanyakan orang. Melakukan hal yang sama setiap harinya dan berharap sesuatu akan berubah begitulah Vaas mendefinisikan sebuah kegilaan, sebuah kegilaan yang kita anggap normal. Aku ingin melakukan sesuatu yang aku senangi, sesuatu yang aku kerjakan setiap harinya tanpa mengutuk sedikitpun kenapa aku mengerjakannya, hidup penuh dengan makna menurutku adalah harta yang tak ternilai, meski materi patut dikejar tapi bahagia adalah hal yang terpenting. Siapapun kamu kerjakanlah hal yang kau senangi dan jangan biarkan seorangpun mendikte bagaimana seharusnya kau menjalani hidup selama itu tak merugikan siapapun dan kau bahagia dengan hal itu.

Terima kasih~

We are all in perpetual quest for keeping oneself occupied, entertained, and important-which burns at the edge of addiction. Cowboy Bebop

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri tauladan terbaik umat Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmadi Hasan, MH., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.SI., selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin

3. Bapak Prof. Dr. H. Fahmi Al-amruzi, M.Hum. selaku dosen pembimbing I dan Hj. Hayatun Naimah, M.Hum.. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh dosen yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing penulis, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.
5. Kepala Perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Daerah Banjarmasin, beserta seluruh Stafnya yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah literatur untuk penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah SWT berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. *Amin ya Rabbal 'alamin.*

Banjarmasin, Sya'ban 1436H
November 2015M

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	šā`	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Šād	š	es (dengan titik di bawah)

ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	zā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	yā`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta‘aqqidīn</i>
عدّة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

C. Tā'marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h,kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya.

Contoh: هبة ditulis *hibah*

2. Apabilata'marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh: كرامة الأولياء ditulis *Karāmatul-aulyā'*

D. Vokal Pendek

ـَ	Fathah	ditulis	A
ـِ	Kasrah	Ditulis	I
ـُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	Ā <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū <i>furūḍ</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	Ai <i>Bainakum</i>
---	----------------------------	---------	-----------------------

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

Contoh: أنتم ditulisa'antum.

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis *al-*
Contoh: القلم ditulis *al-qalamu*
2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf *al-* diganti dengan huruf syamsiyyah yang mengikutinya.
Contoh: الشمس ditulis *al-syamsu* (baca: asy-syamsu)

I. Kata dalam Rangkaian Frasa atau Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau
2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut. Contoh:
في القرآن الكريم ditulis *fi al-Qur'ān al-karīm*.

J. Huruf Kapital

Penulisan huruf kapital atau besar disesuaikan dengan EYD.

Contoh: وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ ditulis *Wa mā Muhammadun illā rasūlun*.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang hilang, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

– *Nasrum minallāhi wa fathun qarīb*

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

– *Lillāhi al-amru jamī'an*

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

– *Wallāhu bikulli syai'in 'alīmun*

K. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
RIWAYAT HIDUP PENULIS	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikansi Penelitian	8
E. Definisi Operasional	9
F. Kajian Pustaka	11
G. Identifikasi Variabel.....	13
H. Kerangka Pemikiran	13
I. Hipotesis Penelitian.....	14
J. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan	17
1. Pengertian Pelayanan	17
2. Konsep Pelayanan dalam Islam.....	19
B. Testimoni	21
C. Kepercayaan Konsumen	25
D. Kepercayaan Konsumen dalam Islam	29

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Sifat dan Lokasi Penelitian.....	32
	B. Populasi dan Sampel	32
	C. Data dan Sumber Data	33
	D. Variabel Penelitian	38
	E. Teknik pengumpulan data.	39
	F. Teknik Pengolahan Data	40
	G. Teknik Analisis Data.....	41
	H. Uji Asumsi Klasik.....	43
	I. Pengujian Hipotesis.....	48
	J. Prosedur Penelitian.....	50
BAB IV	LAPORAN HASIL PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
	B. Karakteristik Responden	58
	C. Analisis Deskripsi Variabel.....	62
	D. Hasil Uji Instrumen Data	72
	E. Analisis Data	74
	F. Hasil Uji Asumsi Klasik	77
	G. Hasil Pengujian Hipotesis	83
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan	92
	B. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Instrumen Variabel Penelitian	40
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	61
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	62
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa kali pernah melakukan <i>Online Shopping</i>	62
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Budget Belanja perbulan..	63
Tabel 4.6	Pelayanan yang Saya dapatkan dalam berbelanja <i>Online</i> Cepat dan Tanggap	64
Tabel 4.7	Keamanan yang saya dapatkan dalam berbelanja <i>Online</i> Terjamin	65
Tabel 4.8	Pelayanan yang saya dapatkan sesuai Prosedur dan Tepat Waktu	65
Tabel 4.9	Penjual pada Bisnis <i>Online</i> mudah dalam Berkomunikasi dan Perhatian secara Individual terhadap anda	66
Tabel 4.10	Lapak Penjualan pada Bisnis <i>Online</i> Lengkap dan Tertata	66
Tabel 4.11	Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan (x1).....	67
Tabel 4.12	Testimoni yang Ditampilkan pada Penjualan <i>Online</i> Terlihat Menarik	68
Tabel 4.13	Testimoni memiliki Kesamaan Dengan apa yang Saya inginkan .	68
Tabel 4.14	Pembuat testimoni terlihat ahli/memahami Produk	69
Tabel 4.15	Testimoni Memiliki Sumber yang Jelas	70
Tabel 4.16	Pembuat Testimoni Objektif dalam Penyampainnya	70
Tabel 4.17	Jawaban Responden terhadap Variabel Testimoni (x2)	71
Tabel 4.18	Produsen Sangat Mampu dalam Memberikan Pelayanan dan Rasa Aman	71
Tabel 4.19	Saya Percaya Jika Kedepannya Ada Masalah Penjual Akan Siap Membantu Saya	72
Tabel 4.20	Barang Yang Saya Dapatkan Sesuai Dengan Apa Yang Penjual Katakan.....	72
Tabel 4.21	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan (y)	73
Tabel 4.22	Hasil Uji Validitas Instrumen Data	74
Tabel 4.23	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data	75
Tabel 4.24	Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 4.25	Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.26	Uji Heterokedatisitas	81
Tabel 4.27	Uji Auto-Korelasi	83
Tabel 4.28	Anova Table Variabel Bebas Pelayanan (X ₁)	84
Tabel 4.29	Anova Table Variabel Bebas Testimoni (X ₂).....	84
Tabel 4.30	Coefficients	85
Tabel 4.31	Model Summary	87
Tabel 4.32	Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan	89
Tabel 4.33	Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran	15
Gambar 4.1	Grafik Histogram	78
Gambar 4.2	Normal P-P Plot Of Resression Standardized Residual	79