

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur dipanjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas kasih dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Persepsi Risiko, Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian di Perdagangan Berjangka Komoditi Emas Pada PT. Equityworld Futures Cabang Manado”.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu, tidak lupa untuk mengucapkan banyak terima kasih kepada:

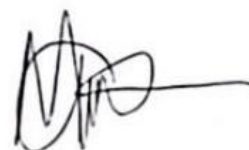
1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menyertai selama melaksanakan dan menyelesaikan proses penyusunan skripsi hingga akhirnya boleh selesai dengan baik.
2. Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah memfasilitasi mahasiswa untuk bisa menyelesaikan skripsi ini untuk menempuh Program Sarjana S1.
3. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur sebagai Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Dr. Ivonne Angelic Umboh, SE., M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado dan juga sebagai dosen pembimbing I dari penulis yang sangat membantu dalam memberikan dorongan, dukungan, arahan, usul atau saran dan bimbingan yang sangat berguna dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Merry Jeanned'arc Korompis, SE., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.

6. Patricia G.J. Petrus, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik De La Salle Manado dan juga sebagai dosen penguji I dari penulis yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untuk hadir dan menjadi penguji dalam sidang skripsi ini.
7. Rafael H.Y. Sengkey, SS., M.Pd. sebagai dosen pembimbing II yang sangat membantu dalam memberikan dorongan, dukungan, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi.
8. Josep Palulungan, SE., M.M. selaku dosen penguji II dari penulis yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untuk hadir dan menjadi penguji dalam sidang skripsi ini.
9. Kepala Cabang PT. Equityworld Futures Cabang Manado Bapak Joko Santoso, S.T dan kepala tim pemasaran yang telah menerima dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi di Perusahaan.
10. Kepada keluarga penulis ayah (alm), ibu, kakak dan ponakan. terutama ibu yang paling berjasa dalam hidup penulis. terima kasih atas kepercayaan yang diberikan kepada penulis dalam melanjutkan pendidikan kuliah serta cinta, doa dan selalu membantu dan memotivasi penulis dalam melaksanakan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu bersama-sama yang baik dan penyayang serta luar biasa yang selalu menemani dan mendengar keluh kesah penulis tanpa henti dan selalu memberikan semangat serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi yaitu Angelina Lumoring, Enis Tube, Feysilia Porayow (almh).

12. Teman-teman nongki penulis yaitu, Greatly, Cici, Edo, Un, Kyrie, Joka, Kia, Wagiman, Ogra, Roger yang selalu menemani pengerjaan skripsi dan memberi bantuan dan memotivasi demi kelancaran dan keberhasilan untuk cepat menyelesaikan skripsi.
13. Kepada seseorang yang tidak bisa disebutkan namanya yang tak kalah penting kehadirannya, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Telah mendukung, menghibur, selalu mendengar keluh kesah dan memberikan semangat untuk tidak menyerah dalam penulisan skripsi ini.
14. Serta yang terakhir penulis ingin mengapresiasi diri sendiri yang telah berjuang sejauh ini dan mampu bertahan dalam kondisi apa pun walaupun penuh lika-liku kehidupan yang di alami serta sudah belajar untuk lebih menghargai diri sendiri di tengah kelebihan dan kekurangan yang dimiliki.

Demikian beberapa hal yang penulis sampaikan. Penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis memohon maaf apabila ada kesalahan serta ketidaksesuaian kalimat. Maka dari itu penulis menerima kritikan dan saran yang akan diberikan. Atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Manado, 6 Juni 2024



Militia Cantika Borang

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, PERSEPSI RISIKO, CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI EMAS PADA PT. EQUITYWORLD FUTURES CABANG MANADO**

Merupakan karya orisinalitas saya. Dalam penelitian ini, tidak ada sebagian dari keseluruhan orang lain menulis dan pendapat yang saya kenali sebagai tulisan saya. Ketika saya menggunakan tulisan dan pendapat orang lain dengan mengutip secara implisit, saya telah mengenali dan menunjukkan sumber dari aslinya. Jika penelitian yang saya tulis dibuktikan sebagai plagiarisme, saya akan mengambil konsekuensi yang diberikan kepada saya, termasuk pembatalan gelar dan sertifikat.

Manado, 6 Juni 2024

Yang memberikan pernyataan



Saksi I Selaku Pembina dan Anggota Dewan

**Dr. Ivonne Angelic Umboh, SE., M.Si.**

Saksi II Selaku Pembina dan Anggota Dewan Penguji

**Patricia G. J. Petrus, SE., M.M.**

Saksi II Selaku Pembina dan Anggota Dewan Penguji

**Josep Palulungan, SE., M.M.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Batasan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.6.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II</b> .....	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Pendahuluan .....	10
2.2 Manajemen .....	10
2.2.1 Fungsi dan Proses Manajemen .....	11
2.3 Pemasaran .....	13
2.3.1 Pentingnya Manajemen Pemasaran .....	15
2.4 Perilaku Konsumen .....	16
2.5 Perdagangan Berjangka Komoditi .....	18

2.5.1 Komoditi Emas .....	21
2.6 Kepercayaan Konsumen.....	22
2.6.1 Definisi Kepercayaan Konsumen .....	22
2.6.2 Jenis Kepercayaan Konsumen .....	24
2.6.3 Indikator Kepercayaan Konsumen.....	25
2.7 Persepsi Risiko .....	26
2.7.1 Definisi Persepsi Risiko.....	26
2.7.2 Indikator Persepsi Risiko .....	27
2.8 Citra Merek.....	28
2.8.1 Definisi Citra Merek .....	28
2.8.2 Indikator Citra Merek .....	30
2.9 Keputusan Pembelian .....	31
2.9.1 Definisi Keputusan Pembelian.....	31
2.9.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	32
2.10 Penelitian Terdahulu .....	33
2.11 Model Penelitian Empirik.....	41
2.12 Hipotesis.....	41
<b>BAB III.....</b>	<b>44</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Pendahuluan .....	44
3.2 Objek Penelitian dan Jangka Waktu .....	44
3.2.1 Objek Penelitian.....	44
3.2.2 Jangka Waktu Penelitian .....	45
3.3 Jenis Penelitian Serta Data dan Sumber Data Penelitian.....	46
3.3.1 Data dan Sumber Data Penelitian .....	46
3.3.2 Jenis Penelitian .....	46
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	47
3.4.1 Populasi.....	47
3.4.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	50
3.6 Skala Pengukuran Data Kuesioner .....	51
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	52

3.7.1 Uji Validitas .....	52
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	53
3.8 Definisi Variabel Penelitian .....	53
3.8.1 Definisi Operasional .....	54
3.9 Uji Asumsi Klasik .....	56
3.9.1 Uji Normalitas.....	56
3.9.2 Uji Multikolinearitas .....	56
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas .....	57
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
3.11 Uji Hipotesis .....	58
3.11.1 Uji T ( Uji Parsial) .....	58
3.11.2 Uji F (Uji Simultan) .....	59
3.11.3 Uji Koefisien Korelasi (R) .....	59
3.11.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60
<b>BAB IV .....</b>	<b>61</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>61</b>
4.1 Pendahuluan .....	61
4.2 Proses dan Hasil Analisis .....	61
4.2.1 Karakteristik Responden.....	61
4.2.2 Uji Validitas .....	65
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	66
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	68
4.3.1 Uji Normalitas.....	68
4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	69
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	70
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.5 Uji Hipotesis.....	72
4.5.1 Uji Parsial (Uji T) .....	72
4.5.2 Uji Simultan (Uji F).....	74
4.5.3 Uji Koefisien Berganda (R) .....	75
4.5.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	76
4.6 Analisa Hasil dan Pembahasan.....	77

<b>BAB V.....</b>	<b>83</b>
<b>KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN .....</b>	<b>83</b>
5.1 Pendahuluan .....	83
5.2 Kesimpulan dari masing-masing hipotesis dan masalah penelitian .....	83
5.3 Implikasi Pada Teori Manajemen .....	84
5.4 Implikasi Pada Kebijakan Manajemen .....	86
5.5 Keterbatasan Penelitian .....	88
5.6 Agenda Penelitian Mendatang .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>

UKDLSM



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian Empirik	41
Gambar 4. 1 Alamat Kab/Kota.....	61
Gambar 4. 2 Jenis Pekerjaan .....	62
Gambar 4. 3 Kelompok Usia.....	63
Gambar 4. 4 Jenis Kelamin .....	64
Gambar 4. 5 Hasil Model Empirik.....	77

UKDLSM

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah Bergabung Januari 2023 – Maret 2024 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 2.2 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	45
Tabel 3.2 Data Calon Nasabah Januari 2023- Maret 2024.....	48
Tabel 3. 3 Skala Likert .....	52
Tabel 3. 4 Definisi Operasional.....	54
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas .....	66
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4. 5 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	70
Tabel 4. 6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4. 7 Hasil Uji T .....	73
Tabel 4. 8 Hasil Uji F .....	75
Tabel 4. 9 Hasil Uji R.....	75
Tabel 4. 10 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Penelitian .....	94
Lampiran 2: T Tabel .....	95
Lampiran 3: F Tabel.....	96
Lampiran 4: R Tabel .....	97
Lampiran 5: Lembar Kuesioner Penelitian .....	98
Lampiran 6: Tabulasi data.....	102
Lampiran 7: Hasil Turnitin.....	114

UKDLSM

UKDLSM