

**Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Data, Kualitas Pelayanan dan
Persepsi Resiko Menggunakan *e-Commerce* terhadap Keputusan
Pembelian *Online***

(Survei pada Pengguna Aplikasi Tokopedia di Ponorogo)



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (s-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

Nama : Hasan Nursukma

Nim : 17414352

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2021

Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Data, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Resiko Menggunakan *e-Commerce* terhadap Keputusan Pembelian *Online*

(Survei pada Pengguna Aplikasi Tokopedia di Ponorogo)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (s-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Hasan Nursukma

Nim : 17414352

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Data, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Resiko Menggunakan *e-Commerce* terhadap Keputusan Pembelian *Online* (Survei pada Pengguna Aplikasi Tokopedia di Ponorogo)

Nama : Hasan Nursukma

NIM : 17414352

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 3 Juni 1999

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I



Dra. Umi Farida, MM
NIDN. 0710016101

Ponorogo, 2 Agustus 2021
Pembimbing II



Wahna Widhianingrum, S.P., MM
NIDN. 0707118602

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si.
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji

Ketua



Dra. Umi Farida, MM
NIDN. 0710016101

Sekretaris



Titi Rapini, SE., MM
NIDN. 0005056301

Anggota



Riawan, S.Pd., MM
NIDN. 0705128502

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, keamanan, kualitas pelayanan dan persepsi resiko terhadap keputusan pembelian online melalui Aplikasi Tokopedia di Kab. Ponorogo. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Tokopedia di Ponorogo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dibuktikan dari nilai t-hitung sebesar 5,403 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi sebesar 0,599 (2) Keamanan Data berpengaruh positif dan terhadap keputusan pembelian, dibuktikan dari nilai t-hitung sebesar 2,454 dengan signifikansi $0,016 < 0,05$ dan koefisien regresi sebesar 0,202 (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dibuktikan dari nilai t-hitung sebesar 2,852 dengan signifikansi $0,005 < 0,05$ dan koefisien regresi sebesar 0,104 (4) Persepsi resiko berpengaruh positif dan Signifikan terhadap keputusan pembelian, dibuktikan dari nilai t-hitung sebesar 2,041 dengan signifikansi $0,044 < 0,05$ dan koefisien regresi sebesar 0,133 (5) Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Risiko secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dibuktikan dengan F-hitung sebesar 30,306 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$

Kata kunci: Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Risiko, Keputusan Pembelian *Online*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Data, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Resiko Menggunakan *e-Commerce* terhadap Keputusan Pembelian *Online* (Survei pada Pengguna Aplikasi Tokopedia di Ponorogo)” sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

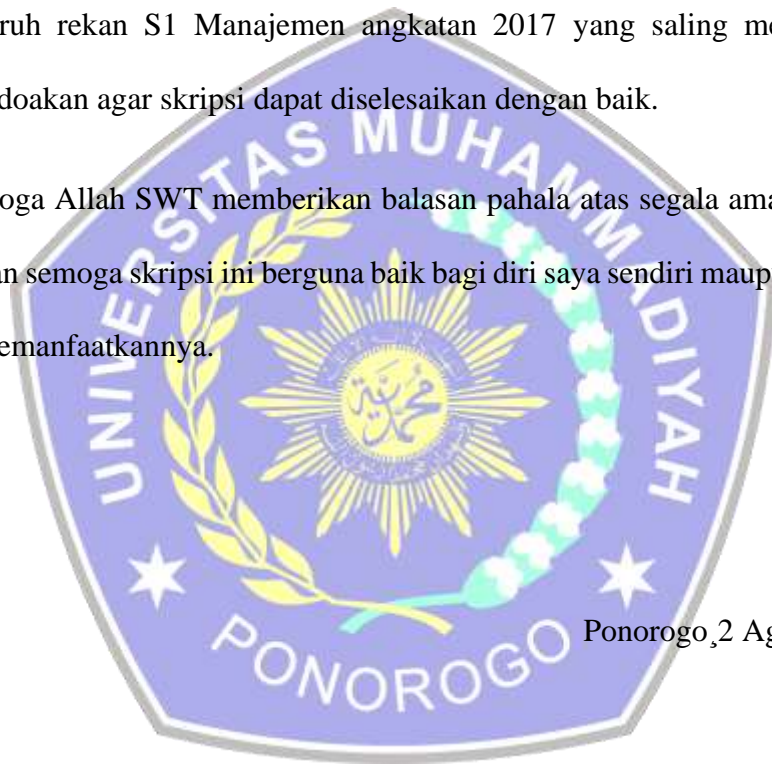
Dalam skripsi ini dijabarkan analisa mengenai variabel Kepercayaan (X1), Keamanan (X2), Kualitas Pelayanan (X3), dan Persepsi Resiko (X4) terhadap Keputusan Pembelian (Y). Sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan ketika berkeinginan bertransaksi online menggunakan aplikasi Tokopedia.

Keberhasilan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Hadi Sumarsono, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dra. Umi Farida. MM Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
3. Wahna Widhianingrum, S.P,MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

4. Bapak dan ibu dosen serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senantiasa memberikan saran dan membantu dalam segala kebutuhan administrasi.
5. Kedua orang tua saya Bapak Supriyanto dan Ibu Marini yang saya hormati dan sayangi, yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil. Sangat besar harapan peneliti untuk bisa membanggakan dan membahagiakan beliau.
6. Seluruh rekan S1 Manajemen angkatan 2017 yang saling membantu dan mendoakan agar skripsi dapat diselesaikan dengan baik.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi diri saya sendiri maupun bagi pihak lain yang memanfaatkannya.



Ponorogo, 2 Agustus 2021

Hasan Nursukma
NIM.17414352

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Pertama saya tujukan rasa puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan ridho, kesehatan, kekuatan, kelancaran dan kemudahan dalam proses penyelesaian skripsi ini dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW yang menjadi khalifah dan suri tauladan yang menjadi inspirasi dan memotivasi penulis untuk terus berusaha dan introspeksi diri agar menjadi pribadi yang lebih baik.
3. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Naning Kristiyana, S.E., MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Dra. Umi Farida, MM Kom selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberi ilmu pengetahuan, saran, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Wahna Widhianingrum, S.P., M.M selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberi ilmu pengetahuan saran, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, masukan, motivasi yang bermanfaat serta teladan yang baik bagi saya.
8. Kedua orang tua, kakak dan seluruh keluarga tercinta, saya ucapkan terimakasih banyak atas doa, motivasi dan *support* yang selalu diberikan.
9. Seluruh sahabat dan teman-teman Manajemen 8A yang telah memberikan *support*, bantuan dan motivasi sehingga dapat terus berusaha bersama-sama.

Ponorogo, 2 Agustus 2021
Penulis

Hasan Nursukma
NIM 17414352

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu institusi pendidikan dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 2 Agustus 2021
Penulis,



Hasan Nursukma
NIM.17414352

MOTTO

“Langkah pertama adalah menetapkan bahwa sesuatu itu mungkin; maka kemungkinan itu akan terjadi”

– **Elon Musk**

“Cobalah dulu, baru cerita. Pahami dulu, baru menjawab. Pikirlah dulu, baru berkata. Dengarlah dulu, baru beri penilaian. Bekerjalah dulu, baru berharap.”

- **Socrates**

“Banyak dari kegagalan hidup yang tidak disadari orang-orang bahwa betapa dekatnya mereka dengan kesuksesan ketika mereka menyerah”

- **Thomas Alva Edison**

“Orang-orang yang membuat Anda tertawa, dan membantu Anda ketika Anda membutuhkan. Orang-orang itu yang benar-benar peduli. Mereka adalah orang-orang layak disimpan dalam hidup Anda.”

- **Karl Mark**

“Ternyata masalah yang sedang dihadapi tidak semenakutkan yang ada dipikiran”

- **Penulis**

“Segala hal akan selalu tampak sempurna jika kamu belum memilikinya, dan ketika kamu sudah memilikinya seiring berjalannya waktu semua akan terlihat biasa saja atau bahkan mungkin merasa sebaliknya”

- **Penulis**

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN	vi
MOTTO	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Manajemen Pemasaran	11
2. <i>e-Commerce</i>	14
3. Perilaku Konsumen	17
4. Kepercayaan	21
5. Keamanan	24
6. Kualitas Pelayanan	25
7. Persepsi Resiko	28
8. Keputusan Pembelian	31
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Pemikiran	37
D. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Ruanglingkup Penelitian	43
B. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi	43
2. Sampel	43
C. Jenis Data	45
1. Data Primer	45

2.	Data Sekunder	45
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	46
E.	Definisi Operasional Variabel	47
F.	Metode Analisis Data.....	49
1.	Uji Instrumen.....	49
2.	Alat Analisis Data.....	51
3.	Uji Hipotesis	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55
A.	Sejarah Perusahaan	55
B.	Karakteristik Responden.....	56
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi / Pekerjaan.	57
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	58
C.	Deskripsi Jawaban Responden.....	59
1.	Variabel Kepercayaan (X_1).....	60
2.	Variabel Keamanan (X_2)	61
3.	Variabel Kualitas Layanan (X_3).....	63
4.	Variabel Persepsi Resiko (X_4).....	65
5.	Keputusan Pembelian (Y).....	67
D.	Uji Instrumen	68
1.	Uji Validitas.....	68
2.	Uji Reliabilitas.....	70
E.	Alat Analisis Data.....	71
1.	Regresi Linier Berganda.....	71
2.	<i>Koefisien Determinasi</i> (R^2).....	73
F.	Uji Hipotesis.	74
1.	Uji t (Parsial)	74
2.	Uji F (Simultan).....	78
G.	Pembahasan	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		88
A.	Kesimpulan	88
B.	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	33
Tabel 2. Skala Likert.....	46
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel dan Indikator	48
Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	56
Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan usia	57
Tabel 6. Karakteristik responden berdasarkan Profesi	58
Tabel 7. Karakteristik responden berdasarkan Transaksi Pembelian.	59
Tabel 8. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan (X_1)	60
Tabel 9. Tanggapan Responden terhadap Variabel Keamanan Data (X_2).....	61
Tabel 10. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan (X_3)	63
Tabel 11. Tanggapan Responden terhadap Persepsi Resiko (X_4).....	65
Tabel 12. Tanggapan Responden terhadap Keputusan Pembelian (Y)	67
Tabel 13. Hasil Uji Validitas	69
Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 15. Hasil Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 16. Hasil Koefisien Determinasi.....	73
Tabel 17. Hasil Uji t.....	74
Tabel 18. Hasil Uji F.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Perilaku Konsumen	18
Gambar 2. Tahap-tahap keputusan pembelian.....	32
Gambar 3. Kerangka Pemikiran Peneliti	37
Gambar 4. Daerah penerimaan dan penolakan H_{01}	75
Gambar 5. Daerah penerimaan dan penolakan H_{02}	76
Gambar 6. Daerah penerimaan dan penolakan H_{03}	77
Gambar 7. Daerah penerimaan dan penolakan H_{04}	77
Gambar 8. Kurva Uji F	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	95
Lampiran 2. Output SPSS Karakteristik Responden	100
Lampiran 3. Data Tabulasi Kuesioner Penelitian	101
Lampiran 4. r-tabel	108
Lampiran 5. Output SPSS Hasil Uji Validitas	111
Lampiran 6. Output SPSS Uji Reliabilitas.....	114
Lampiran 7. Tabel t dan F.....	115
Lampiran 8. Output SPSS Hasil Regresi, Koefisien Determinasi, Uji t dan Uji F..	119
Lampiran 9. Berita Acara.....	120

