

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA *ONLINE* DI SITUS SHOPEE**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

Daffa Abi Prasetya
B100170362

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca dan mencermati Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA *ONLINE* DI SITUS SHOPEE**

Yang ditulis dan disusun oleh:

DAFFA ABI PRASETYA

B 100170362

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 24 Januari 2022

Pembimbing Utama



(Lukman Hakim, S.E., M.Si)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E, M.Si

NIDN: 0616087401

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN,
KEAMANAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SECARA *ONLINE* DI SITUS SHOPEE**

**OLEH
DAFFA ABI PRASETYA
B100170362**

**Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada Kamis 20 Mei 2021
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

Dewan Penguji:

1. Lukman Hakim, S.E., M.Si ()
(Ketua Dewan Penguji)
2. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D. ()
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Sidiq Permono Nugroho, S.E., M.Si ()
(Anggota II Dewan Penguji)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E, M.Si
NIDN: 0616087401

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **DAFFA ABI PRASETYA**
NIM : **B 100 170 362**
Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN
PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SECARA ONLINE DI SITUS SHOPEE**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 24 Januari 2022

Yang membuat pernyataan

(**DAFFA ABI PRASETYA**)

MOTTO

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan,sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan.”
(QS. Al-Insyirah :6-7)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”
(QS. Ar-Arad :11)

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain.”
(Hadits Riwayat ath-Thabrani)

“Teruslah berusaha,bersabar dan berdoa maka akan dipermudah segala urusanmu”
(penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, penulis mempersembahkan karya kecil dan sederhana ini untuk:

1. Allah SWT dengan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Nabi Muhammad SAW dengan akhlaknya yang sempurna menjadi suri tauladan bagi penulis.
3. Kepada orangtua yang selalu mendukung dan mendoakan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi dengan sebaik-baiknya.
4. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan karya ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Keamanan dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online* Di Situs Shopee sebagai variabel mediasi studi pada mahasiswa di Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia. Data penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel 143 responden yang merupakan mahasiswa di Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia yang pernah membeli produk secara *online* di *marketplace* Shopee dan dianalisis menggunakan SPSS melalui bantuan *software* SPSS versi 22. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian secara *online* di situs Shopee, 2) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kepercayaan terhadap keputusan pembelian secara *online* di situs Shopee, 3) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kemudahan terhadap keputusan pembelian secara *online* di situs Shopee, 4) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan variabel keamanan terhadap keputusan pembelian secara *online* di situs Shopee, 5) menunjukkan adanya pengaruh negatif dan signifikan variabel persepsi risiko terhadap keputusan pembelian secara *online* di situs Shopee

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Keamanan, Shopee, *online*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Service Quality, Trust, Security and Risk Perception on Online Purchase Decisions on the Shopee Site as a study mediating variable on students at the Bhakti Mulia Health Polytechnic. The data of this study used primary data through questionnaires. The sampling technique used in this research is non-probability sampling with accidental sampling technique. This study used a sample of 143 respondents who were students at the Bhakti Mulia Health Polytechnic who had purchased products online at the Shopee marketplace and analyzed using SPSS through the help of SPSS software version 22. The data analysis method in this study used classical assumption tests, multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results showed that 1) showed a positive and significant influence on service quality variables on online purchasing decisions on the Shopee site, 2) showed a positive and significant influence on trust variables on online purchasing decisions on the Shopee site, 3) showed a positive and significant influence on the convenience variable. on online purchasing decisions on the Shopee site, 4) indicates a positive and significant influence on security variables on online purchasing decisions on the Shopee site, 5) indicates a negative and significant influence on risk perception variables on online purchasing decisions on the Shopee site.

Keywords: Quality of Service, Trust, Security, Shopee, online

KATA PENGANTAR



Assalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas rahmat dan nikmat yang diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA *ONLINE* DI SITUS SHOPEE”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kerjasama dan bantuan, serta bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, rezeki, petunjuk, kesabaran, kemudahan dan segala nikmat-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada hambaNya.
2. Rasulullah Muhammad SAW, Nabi terakhir dan penutup dari para nabi yang memberikan keteladanan yang bisa dijadikan motivasi dalam kehidupan.
3. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Dr. Syamsudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

6. Lukman Hakim, S.E., M.Siselaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukan dalam penyusunan skripsi.
7. Dewan penguji, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji skripsi ini guna membawa kualitas penulisan kearah yang lebih baik.
8. Seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Seluruh Mahasiswa/wi poltekes selaku responden yang telah memberikan ilmu serta membatu terselesaikannya skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti dalam dalam penyelesaian karya ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat dibutuhkan untuk membantu dalam penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I LATAR BELAKANG.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Tinjauan Teori	11
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu	33
C. Hipotesis	35
D. Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Desain Penelitian	42
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	43
D. Data dan Sumber Data.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data	45

F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	47
G. Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Sejarah Singkat.....	54
B. Analisis Data	55
C. Pembahasan	80
BAB V PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Keterbatasan Penelitian	90
C. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1. Variabel Bebas dan Definisi Operasional	47
Tabel 3.2. Variabel Terikat dan Definisi Operasional	49
Tabel 4.1. Uji Validitas Kuisisioner Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.3. Uji Validitas Kuisisioner Kepercayaan	56
Tabel 4.4. Uji Reliabilitas Kuisisioner Kepercayaan.....	56
Tabel 4.5. Uji Validitas Kuisisioner Kemudahan	57
Tabel 4.7. Uji Validitas Kuisisioner Keamanan	57
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas Kuisisioner Keamanan	58
Tabel 4.9. Uji Validitas Kuisisioner Persepsi Risiko	58
Tabel 4.11. Uji Validitas Kuisisioner Keputusan Pembelian Secara Online.....	59
Tabel 4.13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.14. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.15. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kuisisioner Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.16. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kuisisioner Kepercayaan.....	62
Tabel 4.17. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kuisisioner Kemudahan	63
Tabel 4.18. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kuisisioner Keamanan	64
Tabel 4.19. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kuisisioner Persepsi Risiko	65
Tabel 4.20. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kuisisioner Keputusan Pembelian Secara Online	67
Tabel 4.21. Uji Normalitas dengan Pendekatan Kolmogorov-Smirnov	68
Tabel 4.22. Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.23. Uji Linieritas	72
Tabel 4.24. Uji Heteroskedastisitas.....	72
Tabel 4.25. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
Tabel 4.26. Hasil Uji t.....	76
Tabel 4.27. Hasil Uji F.....	78
Tabel 4.28. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	41
Gambar 4.1. Uji Normalitas dengan Pendekatan Histogram	69
Gambar 4.2. Uji Normalitas dengan Pendekatan Grafik P-Plot.....	70
Gambar 4.3. Uji Heteroskedastisitas	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Kuisisioner.....	98
Lampiran 2 Kuisisioner	100
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	104