

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN RESIKO  
BERTRANSAKSI DI *E-COMMERCE* SHOPEE  
TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELI YANG  
DIMEDIASI OLEH VARIABEL KEPUASAN**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Indonesia Jakarta )**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**WAKHIDAH MOYA PURWOKO  
2117000022**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN RESIKO  
BERTRANSAKSI DI *E-COMMERCE* SHOPEE  
TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELI YANG  
DIMEDIASI OLEH VARIABEL KEPUASAN**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Indonesia Jakarta )**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**WAKHIDAH MOYA PURWOKO  
2117000022**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA**

**2021**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN RESIKO  
BERTRANSAKSI DI *E-COMMERCE* SHOPEE  
TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELI YANG  
DIMEDIASI OLEH VARIABEL KEPUASAN  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Indonesia Jakarta )**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen ( SM ) pada Program Studi Strata -1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia ( STEI) – Jakarta , sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan , duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah di publikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya .

Jakarta, 13 Agustus 2021



**WAKHIDAH MOYA PURWOKO**

NPK : 2117000022

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN RESIKO  
BERTRANSAKSI DI E-COMMERCE SHOPEE  
TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELI YANG  
DIMEDIASI OLEH VARIABEL KEPUASAN  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Indonesia )**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen di Program Studi Strata-1, Prodi Manajemen , Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia , Skripsi ini ditulis oleh Wakhidah Moya Purwoko NPK : 2117000022 dibawah bimbingan Ir. Ginanjar Syamsuar, ME. Dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia .

Jakarta , 13 Agustus 2021

Menyetujui  
Pembimbing

Mengetahui  
Kepala Program Studi S-1 Manajemen



**Ir. Ginanjar Syamsuar ,ME**



**Muhammad Ramaditya ,BBA,M.Sc.**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN RESIKO  
BERTRANSAKSI DI *E-COMMERCE* SHOPEE  
TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELI YANG  
DIMEDIASI OLEH VARIABEL KEPUASAN  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Indonesia Jakarta )**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1  
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 13 Agustus 2021  
dengan nilai **A-**

Panitia Ujian Skripsi



Muhammad Ramaditya ,BBA,MSc.  
( Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

A handwritten signature in blue ink, written over a horizontal dotted line.

Ir.Ginanjar Syamsuar ,ME  
(Pembimbing )

A handwritten signature in black ink, written over a horizontal dotted line.

Drs. Subekti Singgih Hadi ,M.Sc  
(Anggota Penguji )

A handwritten signature in black ink, written over a horizontal dotted line.

Lina Noersanti .S.Si.M.Si  
(Anggota Penguji )

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingannya dalam menyelesaikan penulisan skripsi
2. (Drs. Subekti Singgih Hadi, M.Sc.) selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang
3. (Lina Noersanti .S.Si.M.Si) selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang
4. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Segenap dosen di program studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi
7. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan lahir batin, dan terima kasih atas nasehatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Kepada teman seperjuangan saya (Nadya Nurul F, filzahara, Dwi Ayu, Hafsah Khairunnisa, Puspitasari, Fikri Saputra, M Rizki, Bella eriza Putri) yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi
9. Teman terbaik (Sasmitha, Anggita Pratiwi, Nursabilla) yang selalu mendukung dan menghibur dikala jenuh
10. Kakak kakak senior (Kak Mira, Kak Key, Kak Devi, Kak Nadia) yang sudah banyak membantu dan memberikan dukungan

11. Keluarga UKMJ Manajemen STEI yang sedang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi
12. Teman-teman kelas Reguler A angkatan 2017 manajemen yang telah menjadi teman seperjuangan
13. Semua pihak yang mendukung yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan dukungan dan saran

Dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan untuk itu , peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 13 Agustus 2021



Wakhidah Moya Purwoko  
NPK : 21170000022

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia , saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Wakhidah Moya Purwoko  
NPM : 21170000022  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia . **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

### **PENGARUH KEPERCAYAAN DAN RESIKO BERTRANSAKSI DI *E-COMMERCE* SHOPEE TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELI YANG DIMEDIASI OLEH VARIABEL KEPUASAN (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Indonesia )**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya .

Dibuat : Jakarta  
Pada tanggal : 13 Agustus 2021  
Yang menyatakan

A 3000 Rupiah Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '3000', 'METERA', and 'TEL. 04AJX208671790'.

Wakhidah Moya Purwoko



Nama :Wakhidah Moya Purwoko      Dosen : Ir. Ginanjar Syamsuar, ME  
NPM : 21170000022  
Program Studi :S-1 Manajemen

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN RESIKO BERTRANSAKSI DI  
E-COMMERCE SHOPEE TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELI  
YANG DIMEDIASI OLEH VARIABEL KEPUASAN**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan resiko bertransaksi di e-commerce shopee terhadap keputusan membeli yang dimediasi oleh variabel kepuasan pada mahasiswa/i Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta

Metoda pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metoda survei dengan menggunakan koesioner dimana sampel terpilih ditentukan dengan cara teknik purposive sampling, yang selanjutnya dianalisis dengan metoda analisis jalur menggunakan perangkat statistik SPSS versi 26.0.

Hasil analisis menunjukkan bahwa: 1). Kepercayaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan membeli pelanggan pada E- commerce Shopee, 2). Risiko bertransaksi tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan pada E-commerce Shopee, 3). Kepercayaan berpengaruh langsung terhadap keputusan membeli pelanggan pada E-commerce Shopee, 4). Risiko bertransaksi berpengaruh langsung terhadap keputusan membeli pelanggan pada E-commerce Shopee, 5). Kepuasan berpengaruh langsung terhadap keputusan membeli pelanggan pada E-commerce Shopee, 6). Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan membeli dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada E-commerce Shopee, 7). Risiko Bertransaksi tidak berpengaruh terhadap keputusan membeli dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada E-commerce Shopee.

***Kata kunci : kepercayaan , resiko , keputusan membeli , kepuasan***

Nama: Wakhidah Moya Purwoko

Advisor: Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

NPM : 2117000022

Study Program: S-1 Manajemen

***THE INFLUENCE OF TRUST AND TRANSACTION RISK IN SHOPEE E-COMMERCE TO PURCHASE DECISIONS MEDIATED BY SATISFACTION VARIABLES***

***ABSTRACT***

*This research aims to find out the influence of trust and risk of transacting in shopee e-commerce on purchase decisions mediated by satisfaction variables in students Of Indonesian Higher School of Economics Jakarta.*

*The data retrieval method used in this study is a survey method using a coercion where the selected sample is determined by means of purposive sampling technique, which is further analyzed by path analysis method using spss statistics device version 26.0.*

*The results of the analysis showed that: 1). Trust has a direct effect on customer purchase satisfaction in Shopee E-commerce, 2). Transaction risk does not directly affect customer satisfaction in Shopee E-commerce, 3). Trust directly affects customer purchase decisions on Shopee E-commerce, 4). Transaction risks directly affect customer purchase decisions on Shopee E-commerce, 5). Satisfaction directly affects the decision to buy customers on Shopee E-commerce, 4). Transaction risk directly affects customer purchase decisions on Shopee E-commerce, 5). Satisfaction directly affects the decision to fix li customers on E-commerce Shopee, 6). Trust influences purchase decisions with customer satisfaction as a mediation variable on Shopee E-commerce, 7). Transacting risk has no effect on purchase decisions with customer satisfaction as a mediation variable on Shopee E-commerce.*

***Keywords:*** *trust, risk, purchase decision, satisfaction*

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
JUDUL.....	<b>i</b>
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	<b>ii</b>
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	<b>iii</b>
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>iv</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>v</b>
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	<b>vii</b>
ABSTRAK.....	<b>viii</b>
ABSTRACT.....	<b>ix</b>
DAFTAR ISI.....	<b>x</b>
DAFTAR TABEL.....	<b>xiii</b>
DAFTAR GAMBAR .....	<b>xiv</b>
DAFTAR LAMPIRAN.....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1. Review Hasil – hasil Penelitian Terdahulu .....	5
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1 Pemasaran .....	13
2.2.2. E-Commerce .....	15
2.2.3 Kepercayaan.....	17
2.2.4 Risiko Bertransaksi .....	20
2.2.5. Keputusan Membeli .....	21
2.2.6 Kepuasan .....	23
2.3 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian .....	26
2.3.1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Membeli .....	26
2.3.2. Pengaruh Risiko Bertransaksi Terhadap Keputusan Membeli .....	26
2.3.3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan .....	27
2.3.4. Pengaruh Risiko Bertransaksi Terhadap Kepuasan .....	27

## Halaman

2.3.5. Pengaruh kepuasan terhadap keputusan membeli .....	28
2.3.6. Kepercayaan berpengaruh langsung terhadap keputusan membeli melalui kepuasan.....	28
2.3.7. Risiko bertransaksi berpengaruh terhadap keputusan membeli melalui kepuasan .....	28
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	29
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian .....	29
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Strategi Penelitian .....	31
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel Penelitian.....	31
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Uji Asumsi Klasik .....	37
3.4. Operasionalisasi Variabel .....	38
3.5. Metoda Analisis Data.....	40
3.5.1. Metoda Pengolahan Data .....	40
3.5.2. Metoda Penyajian Data .....	40
3.5.3. Analisis Statistik Data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	48
4.2 Deskripsi Responden .....	48
4.3. Hasil Uji Instrumen.....	50
4.3.1. Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) .....	50
4.3.2. Variabel Risiko Bertransaksi ( $X_2$ ).....	52
4.3.3. Variabel Kepuasan ( $Z$ ) .....	55
4.3.4. Variabel Keputusan Membeli ( $Y$ ).....	57
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	60
4.4.1. Uji Normalitas.....	60
4.4.2. Uji Heteroskedastisitas.....	60
4.4.3. Uji Multikoloneritas .....	61
4.5. Analisis Statistik Data.....	61
4.5.1. Analisis jalur ( model sub struktur dan koefisien jalur ).....	61
4.6. Pembahasan Hasil .....	71
4.6.1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Membeli .....	71

	<b>Halaman</b>
4.6.2. Pengaruh Risiko Bertransaksi Terhadap Keputusan Membeli.....	71
4.6.3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan .....	72
4.6.4. Pengaruh Risiko Bertransaksi Terhadap Kepuasan .....	72
4.6.5. Pengaruh Kepuasan Terhadap Keputusan Membeli .....	72
4.6.6. Pengaruh Langsung Kepercayaan Terhadap Keputusan Membeli Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi.....	73
4.6.7. Pengaruh Risiko Bertransaksi Terhadap Keputusan Membeli Melalui ..... Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi .....	73
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
5.1 Simpuln .....	74
5.2. Saran .....	75
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	76
<b>DAFTAR REFERENSI.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>

# DAFTAR TABEL

## Halaman

<b>Tabel 1 1</b> survei Akses e-commerce di Indonesia.....	2
<b>Tabel 3 1.</b> Bobot Nilai Skala Likert .....	33
<b>Tabel 3 2.</b> Indikator Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ).....	34
<b>Tabel 3 3.</b> Indikator Variabel Risiko Bertransaksi ( $X_2$ ) .....	34
<b>Tabel 3 4.</b> Indikator Variabel Keputusan membeli ( $Z$ ) .....	35
<b>Tabel 3 5.</b> Indikator Variabel Kepuasan ( $Y$ ) .....	35
<b>Tabel 4.1.</b> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
<b>Tabel 4.2.</b> Responden Berdasarkan Tahun Masuk Perguruan Tinggi .....	49
<b>Tabel 4.3.</b> Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	49
<b>Tabel 4.4.</b> Total Skor Jawaban Responden Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ).....	50
<b>Tabel 4.5.</b> Validitas Instrumen per Butir untuk Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ).....	51
<b>Tabel 4.6.</b> Nilai $r_b$ Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ).....	52
<b>Tabel 4.7.</b> Total Skor Responden Variabel Risiko Bertransaksi ( $X_2$ ) .....	53
<b>Tabel 4.8.</b> Validitas instrumen per butir untuk variabel risiko bertransaksi ( $X_2$ ).....	54
<b>Tabel 4.9.</b> Nilai $r_b$ Variabel Risiko Bertransaksi ( $X_2$ ) .....	54
<b>Tabel 4.10.</b> Total Skor Responden Variabel Kepuasan ( $Z$ ).....	55
<b>Tabel 4.11.</b> Validitas instrumen per butir untuk variabel kepuasan ( $Z$ ) .....	56
<b>Tabel 4.12.</b> Nilai $r_b$ Variabel Kepuasan ( $Z$ ).....	57
<b>Tabel 4.13.</b> Total Skor Responden Variabel Keputusan Membeli ( $Y$ ) .....	58
<b>Tabel 4.14.</b> Validitas instrumen per butir untuk variabel keputusan membeli ( $Y$ ) .....	59
<b>Tabel 4.15.</b> Nilai $r_b$ Variabel Keputusan membeli ( $Y$ ).....	60
<b>Tabel 4.16.</b> Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	60
<b>Tabel 4.17.</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	60
<b>Tabel 4.18.</b> Hasil Uji Multikoloneritas .....	61
<b>Tabel 4.19.</b> Coeficient Sub Struktur 1 .....	61
<b>Tabel 4.20.</b> Koefisien Determinasi.....	63
<b>Tabel 4.21.</b> Hasil Uji Simultan $X_1$ $X_2$ terhadap $Z$ .....	63
<b>Tabel 4.22.</b> Coeficient Sub Struktur 2 .....	64
<b>Tabel 4.23.</b> Koefisien Determinasi.....	66
<b>Tabel 4 24.</b> Hasil Uji Simultan $X_1$ $X_2$ $Z$ terhadap $Y$ .....	67
<b>Tabel 4 25.</b> Hasil Sobel tes $X_1$ terhadap $Y$ melalui $Z$ .....	68
<b>Tabel 4 26.</b> Hasil sobel tes $X_2$ terhadap $Y$ melalui $Z$ .....	69

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

<b>Gambar 2 1</b> Lima – Tahap Proses Keputusan Pembelian Kotler dan Keller.....	22
<b>Gambar 2 2.</b> Kerangka konseptual $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y yang demediasi variabel .....	30
<b>Gambar 3.1.</b> Sub Struktur 1 dan Sub Struktur 2.....	42
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kepercayaan .....	51
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala Likert Variabel Risiko Bertransaksi.....	53
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan .....	56
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan .....	58
<b>Gambar 4.5.</b> Pengaruh Sub Struktur 1 dan Sub Struktur 2.....	69

# DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian.....	79
<b>Lampiran 2.</b> Tabulasi Kuesioner Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ).....	83
<b>Lampiran 3.</b> Tabulasi Kuesioner Variabel Resiko Bertransaksi ( $X_2$ ).....	85
<b>Lampiran 4.</b> Tabulasi Kuesioner Variabel Kepuasan ( $Z$ ).....	87
<b>Lampiran 5.</b> Tabulasi Kuesioner Variabel Keputusan Membeli ( $Y$ ) .....	89
<b>Lampiran 6.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) .....	91
<b>Lampiran 7.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Risiko Bertransaksi ( $X_2$ ).....	92
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Uji Validitas Kepuasan ( $Z$ ) .....	93
<b>Lampiran 9.</b> Hasil Uji Validitas Keputusan Membeli ( $Y$ ) .....	94
<b>Lampiran 10.</b> Tabulasi Skor Genap Ganjil Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) .....	95
<b>Lampiran 11.</b> Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) .....	97
<b>Lampiran 12.</b> Tabulasi Skor Genap Ganjil Variabel Risiko Bertransaksi ( $X_2$ ).....	98
<b>Lampiran 13.</b> Hasil Uji Reabilitas Variabel Risiko Bertransaksi ( $X_2$ ).....	100
<b>Lampiran 14.</b> Tabulasi Skor Genap Ganjil Variabel Kepuasan ( $Z$ ) .....	101
<b>Lampiran 15.</b> Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan ( $Z$ ) .....	103
<b>Lampiran 16.</b> Tabulasi Skor Genap Ganjil Variabel Keputusan Membeli ( $Z$ ) .....	104
<b>Lampiran 17.</b> Hasil Uji Reabilitas Variabel Keputusan Membeli ( $Y$ ) .....	106
<b>Lampiran 18.</b> Tabulasi Data Berpasangan .....	107
<b>Lampiran 20.</b> Outputs SPSS Deskripsi Data.....	109
<b>Lampiran 21.</b> Hasil Uji Asumsi Klasik .....	110
<b>Lampiran 22.</b> Hasil Output SPSS Substruktur 1 .....	112
<b>Lampiran 23.</b> Hasil Output SPSS Substruktur 2 .....	113
<b>Lampiran 24.</b> Hasil Output Sobel Test.....	114
<b>Lampiran 25.</b> Surat Keterangan Riset .....	115
<b>Lampiran 26.</b> Daftar Riwayat Hidup.....	116