

**ANALISIS PENGARUH TEKNOLOGI, KUALITAS
LAYANAN, DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Kasus Secara Online di JD.ID)

SKRIPSI

ANDRICKO WILLIAMS

21160600009



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

2021

**ANALISIS PENGARUH TEKNOLOGI, KUALITAS
LAYANAN, DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Kasus Secara Online di JD.ID)

SKRIPSI

ANDRICKO WILLIAMS

21160600009



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

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH TEKNOLOGI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi Kasus Secara Online di JD.ID)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah 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. Jika di kemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi, ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 02 Agustus 2021

Andricko Williams

NPM 21160600009

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH TEKNOLOGI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi Kasus Secara Online di JD.ID)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Bapak H. Agustian Burda, BSBA., M.B.A. dan diketahui oleh Kepala Program Studi serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 28 Juni 2021

Pembimbing,



H. Agustian Burda, BSBA., M.B.A

Kepala Program Studi,



digitally signed

Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN



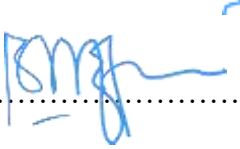

Skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH TEKNOLOGI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi Kasus Secara Online di JD.ID)

Telah diuji dalam suatu sidang Skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 2021 dengan nilai.

PANITIA UJIAN SKRIPSI

1.  : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program S-1 Manajemen)
2.  : H. Agustian Burda, BSBA., MBA
(Pembimbing)
3.  : Dr. Diah Pranitasari, SP., MM
(Anggota Penguji I)
4.  : Sri Handoko Sakti, SE., MMTr
(Anggota Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

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

1. Bapak H. Agustian Burda, BSBA., MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ) dan dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Bapak dan ibu dosen penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta kritik dan saran selama proses sidang
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., MSc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
6. Perusahaan JD.ID yang telah memberikan izin untuk melakukan sebuah penelitian.
7. Kedua Orang Tua peneliti (Ibu Yati dan Almarhum Bapak Alexander Zulkarnaen Napitupulu) yang selalu mendoakan, memberi dukungan, nasehat, perhatian, dan kasih sayang sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
8. Olga Sabrina Octavia Simorangkir yang selalu jadi *Mood Booster*, penyemangat, motivator dan menemani disaat proses penyusunan skripsi.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, Peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurna skripsi ini.

Jakarta, 02 Agustus 2021

Andricko Williams

NPM 21160600009

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS

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

Nama : Andricko Williams
NPM : 21160600009
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH TEKNOLOGI, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi Kasus Secara Online di JD.ID)

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 skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 02 Agustus 2021

Yang menyatakan,

Andricko Williams

ABSTRAK

Nama : Andricko Williams

Dosen Pembimbing :

NPM : 21160600009

H. Agustian Burda, BSBA, MBA

Program Studi : S-1 Manajemen

ANALISIS PENGARUH TEKNOLOGI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi Kasus Secara Online di JD.ID)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Teknologi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Secara Online Di Jd.Id). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 100 responden yang pernah bertransaksi minimal 2 kali di JD.ID.

Metode analisis penelitian yang digunakan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari sumber asli, kemudian diolah menggunakan program statistik SPSS 25.0. Pengujian meliputi uji validitas, uji reabilitas, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1). Teknologi secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara online di JD.ID, 2). Kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian secara online di JD.ID, 3). Keamanan secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian secara online di JD.ID, 4). Selanjutnya secara simultan Teknologi, Kualitas Layanan, dan Keamanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara online di JD.ID.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Teknologi dan Kualitas Layanan maka akan lebih meyakinkan konsumen dalam melakukan Keputusan Pembelian di JD.ID. Sedangkan Keamanan tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian bukan berarti tidak penting namun konsumen telah puas dengan Keamanan yang ada pada JD.ID.

Kata Kunci : Teknologi, Kualitas Layanan, Keamanan, Keputusan Pembelian

Name : Andricko Williams

Mentor Lecturer :

NPM : 21160600009

H. Agustian Burda, BSBA, MBA

Study Program : S-1 Manajemen

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF TECHNOLOGY, SERVICE QUALITY, AND SECURITY ON PURCHASE DECISIONS (Online Case Study at JD.ID)

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of technology, service quality, and security on purchasing decisions (Online Case Study at Jd.Id). The number of samples used in this study were 100 respondents who had transacted at least 2 times at JD.ID.

The research analysis method used in this study is a quantitative approach using primary data obtained directly from the original source, then processed using the SPSS 25.0 statistical program. The test includes validity test, reliability test, and coefficient of determination (R2).

The results of the analysis show that: 1). Technology partially influences online purchasing decisions at JD.ID, 2). Service quality partially has a significant effect on online purchasing decisions at JD.ID, 3). Security partially does not have a significant effect on online purchasing decisions at JD.ID, 4). Furthermore, simultaneously Technology, Service Quality, and Security affect online purchasing decisions at JD.ID.

This shows that the better the Technology and Service Quality, the more convincing consumers will be in making Purchase Decisions at JD.ID. While security does not affect the purchase decision, it does not mean it is not important, but consumers are satisfied with the security that exists at JD.ID

Keywords: Technology, Service Quality, Security, Purchase Decision

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL SAMPUL DALAM.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Review Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori.....	22

2.2.1. E-Commerce	22
2.2.2. Teknologi.....	24
2.2.3. Kualitas Layanan	27
2.2.4. Keamanan	31
2.2.5. Keputusan Pembelian	32
2.3. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	36
2.3.1. Keterkaitan Penggunaan Teknologi Terhadap Keputusan Pembelian	37
2.3.2. Keterkaitan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	37
2.3.3. Keterkaitan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian	38
2.4. Pengembangan Hipotesis	38
2.5. Kerangka Konseptual	39
BAB III METODA PENELITIAN	41
3.1. Strategi Penelitian	41
3.2. Populasi dan Sampel	41
3.2.1. Populasi Penelitian	41
3.2.2. Sampel Penelitian	42
3.3. Data dan Metode Pengambilan Data	44
3.3.1. Sumber Data	44
3.3.2. Metode Pengumpul Data	44
3.3.2.1 Kuesioner	44
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	48

3.5.	Metode Analisis Data	48
3.5.1.	Metode Pengolahan Data.....	48
3.5.2.	Metode Penyajian Data	49
3.5.3.	Alat Analisis Statistik Data	49
3.5.3.1	Uji Validitas.....	49
3.5.3.2	Uji Reabilitas	50
3.5.4.	Koefisien Determinasi (Uji R^2)	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	51
4.2.	Deskripsi Responden.....	51
4.3.	Uji Instrument	53
4.3.1.	Uji Validitas.....	53
4.3.2.	Uji Reabilitas	55
4.4.	Analisis Statistik Data	56
4.4.1.	Analisis Koefisien Determinasi Parsial	56
4.4.2.	Koefisien Determinasi Simultan.....	59
4.5.	Pengujian Hipotesis.....	60
4.6.	Temuan Hasil Penelitian	63
4.6.1.	Pengaruh Teknologi Terhadap Keputusan Pembelian	63
4.6.2.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	64
4.6.3.	Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	64

4.6.4. Pengaruh Teknologi, Kualitas Layanan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	66
5.1. Simpulan.....	66
5.2. Saran.....	67
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	68
DAFTAR REFERENSI	69
LAMPIRAN`	73

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.2.1 Indikator Variabel	36
Tabel 3.1 Jumlah pelanggan JD.ID	43
Tabel 3.2 Tabel skor	45
Tabel 3.3. Indikator Variabel Teknologi	45
Tabel 3.4. Indikator Variabel Kualitas Layanan	46
Tabel 3.5. Indikator Variabel Keamanan	47
Tabel 3.6. Indikator Variabel Keputusan Pembelian.....	47
Tabel 4.1 Data Profil Responden	52
Tabel 4.2 Validitas instrument untuk variabel Teknologi.....	53
Tabel 4.3 Validitas instrument untuk variabel kualitas layanan	54
Tabel 4.4 Validitas instrument untuk variabel keamanan	54
Tabel 4.5 Validitas instrument untuk variabel kualitas layanan	55
Tabel 4.6 Uji Reabilitas.....	55
Tabel 4.7 Hasil koefisien determinasi parsial teknologi terhadap keputusan pembelian	56
Tabel 4.8 Hasil koefisien determinasi parsial kualitas layanan terhadap keputusan pembelian	57
Tabel 4.9 Hasil koefisien determinasi parsial keamanan terhadap keputusan pembelian.....	58
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi Simultan Variabel Teknologi, Kualitas Layanan, dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian	59
Tabel 4.11 Pengaruh parsial teknologi terhadap keputusan pembelian	60
Tabel 4.12 Pengaruh parsial Kualitas layanan terhadap keputusan pembelian.....	61

Tabel 4.13 Pengaruh parsial keamanan terhadap keputusan pembelian	62
Tabel 4.14 Uji Simultan Teknologi, Kualitas Layanan, dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pertumbuhan pengguna internet.....	1
Gambar 1.2 Alasan utama penggunaan internet.....	2
Gambar 2.5.1 Kerangka Konseptual	40

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2. Tabulasi Skor Pengumpulan Data Teknologi (X1).....	78
Lampiran 3. Tabulasi Skor Pengumpulan Data Kualitas Layanan (X2)	81
Lampiran 4. Tabulasi Skor Pengumpulan Data Keamanan (X3).....	83
Lampiran 5. Tabulasi Skor Pengumpulan Data Keputusan Pembelian(Y) .	85
Lampiran 6. Karakteristik Responden.....	88
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Teknologi (X1)	90
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X2).....	91
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Keamanan (X3).....	92
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	92
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Teknologi (X1).....	94
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X2)	94
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Keamanan (X3)	95
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y)	95
Lampiran 15. Hasil Korelasi Parsial X1 Terhadap Y, X2 Terhadap Y dan X3 Terhadap Y	96
Lampiran 16. Koefisien Determinasi Simultan, Uji t dan Uji F.....	97
Lampiran 17. Surat Riset.....	99
Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup.....	100