

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN
KEAMANAN BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MELALUI ONLINE SHOP LAZADA
(Studi Kasus : Mahasiswa YARSI, Jakarta Pusat)**

SKRIPSI

**GALIH NUGROHO
211400028**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN
KEAMANAN BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MELALUI ONLINE SHOP LAZADA
(Studi Kasus : Mahasiswa YARSI, Jakarta Pusat)**

SKRIPSI

**GALIH NUGROHO
211400028**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MELALUI ONLINE SHOP LAZADA**

(Studi Kasus : Mahasiswa YARSI, Jakarta Pusat)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata-I Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) – Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan 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, 16 September 2019



Galih Nugroho
NPM 2114000028

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MELALUI ONLINE SHOP LAZADA**
(Studi Kasus : Mahasiswa YARSI, Jakarta Pusat)


dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata-1, Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis oleh Galih Nugroho NPK 2114000028 di bawah bimbingan Megayani, SE, MM. 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, 16 September 2019

Menyetujui
Pembimbing,


Megayani, SE, MM

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,


Drs. Sumitro, MSc

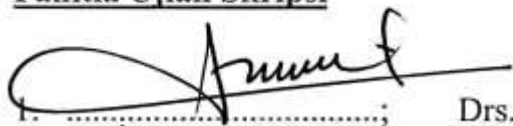
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MELALUI ONLINE SHOP LAZADA
(Studi Kasus : Mahasiswa YARSI, Jakarta Pusat)**

telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 16 September dengan nilai B+

Panitia Ujian Skripsi

1. .....;

Drs. Sumitro, MSc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. .....;

Megayani, SE, MM
(Pembimbing)

3. .....;

Drs. Budiono. M.Sc
(Anggota Penguji)

4. .....;

Drs. Krishna Kamil. Ak. MBA
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, 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. Ibu Hj Megayani, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Dosen penguji Bapak Drs. Budiono. M.Sc dan Bapak Drs. Krishna Kamil. Ak. M yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Dr. Anhar, M.Sc., SE., Ak., CA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
6. Bapak Muhammad Raditya, BBA., MSc selaku Sekretaris Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
7. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
8. Kedua Orang Tua dan Nenek tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan lahir batin, dan terima kasih atas nasehatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabatku Amat Tohirin, Dhani Reza P, Fiktor Parulian H, Dian Mei R, Diki, Randi, Citra, dan Nadya yang sudah memberikan banyak masukan kepada peneliti dan selalu sabar mendengarkan keluh kesah dan curahan hati.

10. Teman-temanku Ka Rania, Indah, Irfan Romli, Ka Dwi, Bapak Mamung, Wine, Bang Andri, Andre, Bang Iqbal, dan Bang Bay yang selalu ada dan menyemangati dalam mengerjakan skripsi
11. Teman satu bimbingan Ka Rania, Ka Dwi, Bang Andri, dan Fira yang selalu antri bareng bimbingan

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa didalam penelitian skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 16 September 2019



Galih Nugroho
NPM 2114000028

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : GALIH NUGROHO
NPM : 211400028
Program Studi : SI 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 skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MELALUI ONLINE SHOP LAZADA**
(Studi Kasus : Mahasiswa YARSI, Jakarta Pusat)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, 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 : 16 September 2019

Yang menyatakan,



GALIH NUGROHO

GALIH NUGROHO
NPM 211400028
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Megayani, SE, MM

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MELALUI ONLINE SHOP LAZADA**

(Studi Kasus : Mahasiswa YARSI, Jakarta Pusat)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan, kemudahan dan keamanan bertransaksi terhadap keputusan pembelian online shop Lazada.

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian asosiatif kuantitatif dan Metode penelitian yang digunakan adalah survei. Populasi dalam penelitian ini adalah populasi target adalah seluruh mahasiswa Universitas YARSI, Jakarta Pusat. Peneliti menggunakan teknik *simple random sampling*, perhitungan sampel menggunakan formula *lemeshow* sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 97 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu koefisien determinasi, dan uji hipotesis dengan menggunakan software SPSS 22.0

Berdasarkan hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara kemudahan terhadap keputusan pembelian melalui online shop Lazada mahasiswa Yarsi Jakarta Pusat; secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara keamanan bertransaksi terhadap keputusan pembelian melalui online shop Lazada mahasiswa Yarsi Jakarta Pusat ; secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara kepercayaan, kemudahan dan keamanan bertransaksi terhadap keputusan pembelian melalui online shop Lazada mahasiswa Yarsi Jakarta Pusat.

Kata kunci : Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan Bertransaksi, Keputusan Pembelian

GALIH NUGROHO
NPM 211400028
Programe Study S-1 Management

Supervisor :
Megayani, SE, MM

THE EFFECT OF TRUST, EASE AND SECURITY OF TRANSACTIONS ON PURCHASING DECISIONS THROUGH LAZADA ONLINE SHOP (Case Study: YARSI Student, Central Jakarta)

ABSTRACT

This research aims to find out and analyze the influence of trust, convenience and security of transactions on Lazada online shop purchase decisions.

The strategy used in this study was a quantitative associative research strategy and the research method used was a survey. The population in this study was the target population was all students of YARSI University, Central Jakarta. Researchers used the technique simple random sampling, sample calculation using the lemeshow formula so that a total sample of 97 people was obtained. Data analysis techniques used in this study are coefficient of determination, and hypothesis testing using SPSS 22.0 software.

Based on the results and discussion, it showed that partially there was a significant influence between ease of purchasing decisions through Lazada online shop students Yarsi Central Jakarta; partially there was a significant influence between transaction security on purchasing decisions through Lazada Yarsi Central Jakarta students' online shop; Simultaneously there was a significant influence between trust, convenience and security of transactions on purchasing decisions through Lazada online shop Yarsi Central Jakarta students.

Keywords : Trust, Ease, Transaction Security, Decision Purchasing

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pokok Masalah Penelitian	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Manajemen Pemasaran.....	10
2.2.2. Kepercayaan	11
2.2.2.1. Pengertian Kepercayaan	11
2.2.2.2. Indikator Kepercayaan Konsumen.....	12
2.2.2.3. Kemudahan	13
Pengertian Kemudahan.....	13
2.2.2.4. Indikator Kemudahan	14

2.2.3.	Keamanan Bertransaksi.....	15
2.2.3.1.	Pengertian Keamanan.....	15
2.2.3.2.	Indikator Keamanan	16
2.2.3.3.	Sistem Keamanan <i>e-Commerce</i>	16
2.2.4.	Keputusan Pembelian.....	18
2.2.4.1.	Pengertian Keputusan Pembelian.....	18
2.2.4.2.	Tahapan-tahapan Keputusan Pembelian.....	19
2.2.4.3.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	20
2.2.4.4.	Indikator Keputusan Pembelian	23
2.3.	Keterkaitan Antar Variabel.....	24
2.3.1.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian	24
2.3.2.	Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian	24
2.3.3.	Pengaruh Keamanan bertransaksi terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.3.4.	Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan Bertransaksi terhadap Keputusan Pembelian	25
2.4.	Kerangka Konseptual Penelitian	25
BAB III	PROSEDUR PENELITIAN	27
3.1.	Strategi Penelitian	27
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.2.1.	Populasi Penelitian	27
3.2.2.	Sampel Penelitian	27
3.3.	Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	29
3.3.1.	Data Penelitian.....	29
3.3.2.	Metoda Penelitian.....	29
3.4.	Operasional Variabel	30
3.5.	Pengukuran Variabel	31

3.6.	Uji Persyaratan Analisis	32
3.6.1.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	32
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik	33
3.7.	Uji Hipotesis	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	38
4.1.1.	Sejarah Singkat Lazada	38
4.1.2.	Investasi lainnya	38
4.1.3.	Model bisnis Lazada.....	39
4.1.4.	Metode Pengiriman	39
4.1.5.	Metode Pembayaran.....	39
4.2.	Deskripsi Responden	40
4.3.	Deskripsi Data.....	42
4.4.	Hasil Pengujian Instrumen.....	44
4.4.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.4.1.1.	Uji Validitas	45
4.4.1.2.	Uji Reliabilitas	48
4.4.2.	Uji Asumsi Klasik	49
4.5.	Pengujian Hipotesis	53
4.5.1.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.5.2.	Uji Hipotesis Parsial (uji t).....	54
4.5.3.	Uji Hipotesis Simultan (uji F).....	58
4.6.	Temuan Hasil Penelitian.....	59
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1.	Simpulan	62
5.2.	Saran.....	62
5.3.	Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	63
	DAFTAR REFERENSI.....	64
	LAMPIRAN	66
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	105

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Peta <i>E-commerce</i> di Indonesia.....	4
Tabel 1.2 Peta <i>E-commerce</i> di Asia Tenggara	4
Tabel 3.1 Operasioanal Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Indikator Variabel Kemudahan.....	31
Tabel 3.3 Indikator Variabel Keamanan Bertransaksi	31
Tabel 3.4 Indikator Variabel Keputusan Pembelian	31
Tabel 3.5 Skor Jawaban Dalam Skala Likert.....	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X_1).....	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X_2)	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X_3)	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan Bertransaksi (Y)	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Main Test Reliabilitas	49
Tabel 4.6 Uji Multikolinierity	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i> ($K - S$)	52
Tabel 4.8 Nilai Koefisien Determinasi Variabel Kepercayaan (X_1), Kemudahan (X_2) dan Keamanan bertransaksi (X_3) terhadap Keputusan Pembelian	54
Tabel 4.9 Analisis Varians Regresi Linier X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	25
Gambar 4.1. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4.2. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia....	42
Gambar 4.3. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Sering melakukan pembelian melalui Online shop Lazada	42
Gambar 4.4. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Sejak kapan melakukan pembelian melalui Online Lazada	43
Gambar 4.5. Diagram Skala Likert Variabel Kepercayaan (X_1)	44
Gambar 4.6. Diagram Skala Likert Variabel Kemudahan (X_2).....	44
Gambar 4.7. Diagram Skala Likert Variabel Keamanan Bertransaksi (X_3).	45
Gambar 4.8. Diagram Skala Likert Variabel Keputusan Pembelian (Y)	45
Gambar 4.9 Uji Heteroskedastisitas	52
Gambar 4.10 Normalitas Data	53
Gambar 4.11 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Online Shop Lazada Mahasiswa Yarsi Jakarta Pusat .	
Gambar 4.12 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Online Shop Lazada Mahasiswa Yarsi Jakarta Pusat .	56
Gambar 4.13 Pengaruh Keamanan Bertransaksi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Online Shop Lazada Mahasiswa Yarsi Jakarta Pusat.....	59
Gambar 4.14 Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan bertransaksi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Online Shop Lazada Mahasiswa Yarsi Jakarta Pusat	60

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	67
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	73
Lampiran 3 Frekuensi Identitas Responden.....	81
Lampiran 4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	82
Lampiran 5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kemudahan.....	85
Lampiran 6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keamanan Bertransaksi .	87
Lampiran 7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	89
Lampiran 8 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepercayaan.....	91
Lampiran 9 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kemudahan	92
Lampiran 10 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keamanan Bertransaksi.....	93
Lampiran 11 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian.....	94
Lampiran 12 Uji Asumsi Klasik Variabel Penelitian	95
Lampiran 13 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	98
Lampiran 14 Koefisien Regresi Linier	99
Lampiran 15 Tabel patokan r_{tabel}	100
Lampiran 16 Tabel patokan t_{tabel}	101
Lampiran 17 Tabel patokan F_{tabel}	102
Lampiran 18 Surat Keterangan Riset.....	103