

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO,  
DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT BELI  
KONSUMEN PADA *ONLINE SHOP LAZADA*  
(Studi Kasus pada Masyarakat Kelurahan Pegangsaan)**

**SKRIPSI**

**HARRY DARMAWAN  
21150000045**



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

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO,  
DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT BELI  
KONSUMEN PADA *ONLINE SHOP LAZADA*  
(Studi Kasus pada Masyarakat Kelurahan Pegangsaan)**

**SKRIPSI**

**HARRY DARMAWAN  
21150000045**



**SKRIPSIINI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**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, PERSEPSI RISIKO,  
DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT BELI  
KONSUMEN PADA *ONLINE SHOP LAZADA*  
(Studi Kasus pada Masyarakat Kelurahan Pegangsaan)**

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 karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar keserjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 23 Agustus 2019

**HARRY DARMAWAN**  
NPM 21150000045

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO,  
DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT BELI  
KONSUMEN PADA *ONLINE SHOP LAZADA*  
(Studi Kasus pada Masyarakat Kelurahan Pegangsaan)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Ir. Ginanjar Syamsuar, ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 23 Agustus 2019

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,

Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

Drs. Sumitro, M.Sc

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO,  
DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT BELI  
KONSUMEN PADA *ONLINE SHOP LAZADA*  
(Studi Kasus pada Masyarakat Kelurahan Pegangsaan)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 13 September 2019 dengan nilai **B**

**Panitia Ujian Skripsi**

1. ....: Drs. Sumitro, M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ....: Ir. Ginanjar Syamsuar, ME  
(Pembimbing)
3. ....: Ir. Dwi Windu Suryono, MS  
(Anggota Penguji)
4. ....: Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM  
(Anggota Penguji)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian bersyarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

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

1. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Dwi Windu Suryono, MS dan Bapak Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM selaku dosen penguji 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), Jakarta.
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen yang telah menyediakan waktu untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh masyarakat Kelurahan Pegangsaan yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dalam memperoleh data yang peneliti perlukan.

7. Orang tua (Bapak Luhelman dan Ibu Helly) dan keluarga peneliti yang tidak pernah putus memberikan doa serta kepercayaan, dukungan moral dan material dengan penuh keikhlasan yang begitu besar sehingga, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman setia peneliti (Apriliani), yang telah memberikan semangat dan dukungan yang sangat besar, meluangkan waktunya, membantu pikiran dan tenaga untuk membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Segenap teman-teman kelas A Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia angkatan 2015 dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas segala masukan dan waktunya untuk saling membantu dalam proses penyusunan skripsi yang dijalankan peneliti.
10. Semua pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

Peneliti menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk dapat menyempurnakan skripsi ini.

Jakarta, 23 Agustus 2019

**HARRY DARMAWAN**  
NPM 2115000045

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama	:	Harry Darmawan
NPM	:	21150000045
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 (Non-exclusive Royalty - Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul :

### **PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA *ONLINE SHOP LAZADA* (Studi Kasus pada Masyarakat Kelurahan Pegangsaan)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media atau 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 : 23 Agustus 2019

Yang menyatakan,

**Harry Darmawan**

Harry Darmawan  
NPM 21150000045  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO,  
DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT BELI  
KONSUMEN PADA *ONLINE SHOP LAZADA*  
(Studi Kasus pada Masyarakat Kelurahan Pegangsaan)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, metoda analisis yang digunakan adalah koefisien determinasi dan uji hipotesis dengan SPSS 25.0. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Pegangsaan yang pernah berbelanja *online shop*. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner secara *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, persepsi risiko, dan keamanan terhadap minat beli konsumen.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa (1) secara parsial kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen, (2) secara parsial persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen, (3) keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen, dan (4) secara simultan membuktikan bahwa kepercayaan, persepsi risiko dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen.

**Kata Kunci : Kepercayaan, Persepsi Risiko, Keamanan, Minat beli**

Harry Darmawan  
NPM 21150000045  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

**THE EFFECT OF TRUST, RISK PERCEPTION, AND  
SECURITY TOWARDS CONSUMER PURCHASE INTEREST  
IN ONLINE SHOP LAZADA**  
*(Case Study in Pegangsaan Village Society)*

## **ABSTRACT**

*This study used of quantitative research, the analysis method used is the coefficient determination and hypothesis test with SPSS 25.0. The population in this research is Pegangsaan Village Society who have shopped online shop. Techniques data collection through the dissemination of questionnaires in purposive sampling, with samples are 97 respondents. This research aims to test the influence of trust, perceived risk and security on consumer purchase interest.*

*The results of this study prove that (1) a partially trust has significant on consumer purchase interest, (2) a partially perceived risk has no significant on consumer purchase interest, (3) a partially security has significant on consumer purchase interest, and (4) simultaneously prove that trust, perceived risk and security significantly on consumer purchase interest.*

**Keywords :** *Trust, Perceived Risk, Security, Purchase Interest*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori .....	15
2.2.1. Pemasaran .....	15
2.2.2. Bauran pemasaran.....	15
2.2.3. Kepercayaan.....	17
2.2.4. Persepsi risiko .....	18
2.2.5. Keamanan .....	19
2.2.6. Minat beli .....	20
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian .....	21
2.3.1. Pengaruh kepercayaan terhadap minat beli lonsumen pada <i>online shop Lazada</i> .....	21

**Halaman**

2.3.2. Pengaruh persepsi risiko terhadap minat beli konsumen pada <i>online shop Lazada</i> .....	22
2.3.3. Pengaruh keamanan terhadap minat beli konsumen pada <i>online shop Lazada</i> .....	22
2.3.4. Pengaruh kepercayaan, persepsi risiko, dan keamanan terhadap minat beli konsumen pada <i>online shop Lazada</i> .....	23
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	24
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1. Strategi Penelitian.....	25
3.2. Populasi dan Sampel.....	26
3.2.1. Populasi penelitian.....	26
3.2.2. Sampel penelitian.....	26
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	27
3.3.1. Jenis data.....	27
3.3.2. Teknik pengumpulan data.....	28
3.4. Operasional Variabel .....	33
3.5. Metoda Analisis Data.....	34
3.5.1. Metoda pengolahan data .....	34
3.5.2. Metoda penyajian data .....	34
3.5.3. Analisis statistik data .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1. Deskripsi objek penelitian .....	38
4.2. Deskripsi objek responden.....	39
4.3. Deskripsi data .....	40
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	42
4.4.1. Uji validitas.....	42
4.4.2. Uji reliabilitas.....	44
4.5. Analisis Statistik Data.....	44
4.5.1. Koefisien Determinasi .....	44
4.5.2. Pengujian Hipotesis .....	46
4.6. Temuan Hasil Penelitian.....	47
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>49</b>
5.1. Simpulan.....	49
5.2. Saran .....	49
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1.1.</b> Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018 .....	2
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Konseptual Penelitian.....	23
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ).....	40
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala Likert Variabel Persepsi Risiko ( $X_2$ ).....	41
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala Likert Variabel Keamanan ( $X_3$ ) .....	41
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala Likert Variabel Minat Beli (Y).....	42

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.1.</b> <i>E-commerce</i> Indonesia dengan Pengunjung Terbanyak 2019 .....	3
<b>Tabel 3.1.</b> Bobot Nilai Skala Likert.....	28
<b>Tabel 3.2.</b> Indikator Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) .....	29
<b>Tabel 3.3.</b> Indikator Variabel Persepsi Risiko ( $X_2$ ) .....	29
<b>Tabel 3.4.</b> Indikator Variabel Keamanan ( $X_3$ ) .....	30
<b>Tabel 3.5.</b> Indikator Variabel Minat Beli (Y).....	30
<b>Tabel 4.1.</b> Data Karakteristik Responden menurut Umur.....	39
<b>Tabel 4.2.</b> Data Karakteristik Responden menurut Pekerjaan.....	39
<b>Tabel 4.3.</b> Data Karakteristik Responden menurut Pendapatan.....	40
<b>Tabel 4.4.</b> Validitas Instrumen Per Butir Kepercayaan ( $X_1$ ).....	42
<b>Tabel 4.5.</b> Validitas Instrumen Per Butir Persepsi Risiko ( $X_2$ ).....	43
<b>Tabel 4.6.</b> Validitas Instrumen Per Butir Keamanan ( $X_3$ ) .....	43
<b>Tabel 4.7.</b> Validitas Instrumen Per Butir Kepercayaan (Y) .....	43
<b>Tabel 4.8.</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian.....	55
<b>Lampiran 2.</b> Skor untuk Variabel Kepercayaan (X <sub>1</sub> ).....	59
<b>Lampiran 3.</b> Skor untuk Variabel Persepsi Risiko (X <sub>2</sub> ).....	62
<b>Lampiran 4.</b> Skor untuk Variabel Keamanan (X <sub>3</sub> ).....	65
<b>Lampiran 5.</b> Skor untuk Variabel Minat Beli (Y) .....	68
<b>Lampiran 6.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X <sub>1</sub> ) .....	71
<b>Lampiran 7.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Risiko (X <sub>2</sub> ).....	72
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan (X <sub>3</sub> ) .....	73
<b>Lampiran 9.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli (Y).....	74
<b>Lampiran 10.</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel-variabel Penelitian.....	75
<b>Lampiran 11.</b> Nilai-nilai Koefisien Korelasi Parsial dan Signifikan t .....	76
<b>Lampiran 12.</b> Nilai Koefisien Determinasi Berganda dan Signifikan F ...	77
<b>Lampiran 13.</b> Surat Keterangan Penelitian.....	78
<b>Lampiran 14.</b> Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	79