

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, KEAMANAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI RISIKO
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*
(Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Shopee* di Kota Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar Sarjana Manajemen

**AINI KUSWINI
1702010102**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, KEAMANAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*
(Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Shopee* di Kota Purwokerto)**



SKRIPSI

AINI KUSWINI

1702010102

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi yang bertanda tangan dibawah ini :

Pembimbing

Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si
NIK. 2160128




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Aini Kuswini
NIM : 1702010102
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Shopee di Kota Purwokerto)**

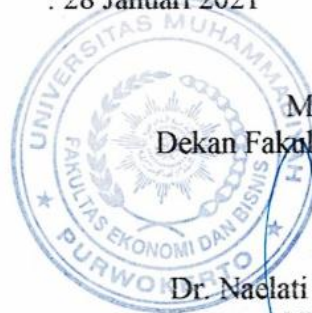
telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

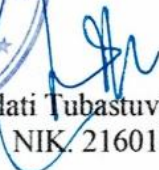
Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si ()
Anggota 1 : M. Agung Miftahuddin, S.E, M.Si ()
Anggota 2 : Fatmah Bagis, S.E, M.Si ()

Di tetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 28 Januari 2021



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Naclati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aini Kuswini
NIM : 1702010102
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 28 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



Aini Kuswini

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aini Kuswini
NIM : 1702010102
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, KEAMANAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*
(Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Shopee* di Kota Purwokerto)**

Bersama perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan hal bebas royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 28 Januari 2021

Yang menyatakan,



Aini Kuswini

MOTTO

”Anda mungkin bisa menunda, tapi waktu tidak akan menunggu”

”Barangsiapa yang bersungguh-sungguh, maka ia akan mendapatkan”



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Bapak dan Ibuku tercinta (Bapak Dakir dan Ibu Dusti) sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Ucapan rasa hormat dan terimakasih atas segala kepedulian mereka yang telah memberikan bantuan, kritik, saran, masukan, dorongan semangat, do'a, dukungan finansial maupun pemikiran dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu perkenankan saya secara khusus mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memperkenankan mahasiswa tingkat akhir dalam menyelesaikan skripsi.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang senantiasa mendukung dan telah memberikan berbagai informasi maupun bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs.Suyoto, M.Si.selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah turut serta dalam memberikan berbagai informasi dan bimbingan kepada mahasiswa tentang tata pelaksana Penyusunan Skripsi.
4. Ibu Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.

5. M. Agung Miftahuddin, S.E.,M.Si, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Fatmah Bagis, S.E.,M.Si yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk mnguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan tenaga selama ini dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan kepada saya.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Dakir dan Ibu Dusti, terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, dukungan dan doa yang tak kunjung henti hingga kini dan esok untuk saya.
9. Saudara satu-satunya, Nuratam terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, dukungan dan doa yang tak kunjung henti hingga kini dan esok untuk saya.
10. Teman-teman manajemen B 2017 yang telah berjuang bersama dan memberikan berbagai macam kenangan baik duka maupun suka selama perkuliahan.
11. Keluarga kost pelangi 3 terimakasih atas support dan do'anya dan kebersamaan selama ini

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, Januari 2021

Penulis



Aini Kuswini

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, KEAMANAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*
(Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Shopee* di Kota Purwokerto)**

Aini Kuswini¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
ainikuswini4@gmail.com

Tri Septin Muji Rahayu²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
septinharyato@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, kepercayaan, keamanan, kualitas pelayanan dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian online. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik pengambilan sampel non probability, didapat melalui purposive sampling adalah metode penetapan sampel dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Sampel penelitian ini sebesar 130 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan, kepercayaan, keamanan, kualitas pelayanan dan persepsi risiko secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian online. Secara parsial variabel kemudahan, kepercayaan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian online, sedangkan keamanan tidak berpengaruh signifikan dan persepsi risiko berpengaruh negatif signifikan terhadap keputusan pembelian online. Hasil analisis koefisien determinasi sebesar 62,5%, sedangkan sisanya sebesar 37,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel kualitas layanan merupakan faktor yang paling pengaruh dominan terhadap keputusan pembelian online.

Kata kunci : kemudahan, kepercayaan, keamanan, kualitas pelayanan, persepsi risiko, keputusan pembelian online

**INFLUENCE OF CONVENIENCE, TRUST, SECURITY, SERVICE
QUALITY, AND RISK PERCEPTION
ON ONLINE PURCHASING DECISIONS
(Studies in college student users shopee)**

Aini Kuswini¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
ainikuswini4@gmail.com

Tri Septin Muji Rahayu²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
septinharyato@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of convenience, trust, security, service quality and risk perception on online purchasing decisions (Studies in college student users shopee). This research uses quantitative research methods, non-probability sampling techniques, obtained through purposive sampling is a method of determining the sample based on certain criteria. This research sample of 130 respondents. The research method used in this study is multiple regression analysis. The results of the analysis show that partially convenience, trust, service quality, have a significant effect on purchasing decisions, while security has no influence significant and risk perception influence negative on online purchasing decisions. Furthermore, the results of the simultaneous analysis show that convenience, trust, security, service quality and risk perception affect on online purchasing decisions. The result of determination coefficient analysis of 62,5%, while the rest of 37,5 % influenced by other variables not examined in this research. Quality of service is the most influential factor to online purchasing decisions.

Keywords: convenience, trust, security, service quality, risk perception, customer loyalty

DAFTAR ISI

HALAMANJUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BABI.PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II.TINJAUANPUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Perilaku Konsumen	12
2. Keputusan Pembelian Online	14
3. Kemudahan	16
4. Kepercayaan	18
5. Keamanan	21
6. Kualitas Pelayanan	22
7. Persepsi Risiko	24
B. Hasil Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Pemikiran	33
D. Hipotesis	40
BAB III.METODEPENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Populasi Dan Sampel	42
1. Populasi	42
2. Sampel	43
C. Jenis, Sumber dan Metode	46
1 Jenis dan sumber data	46

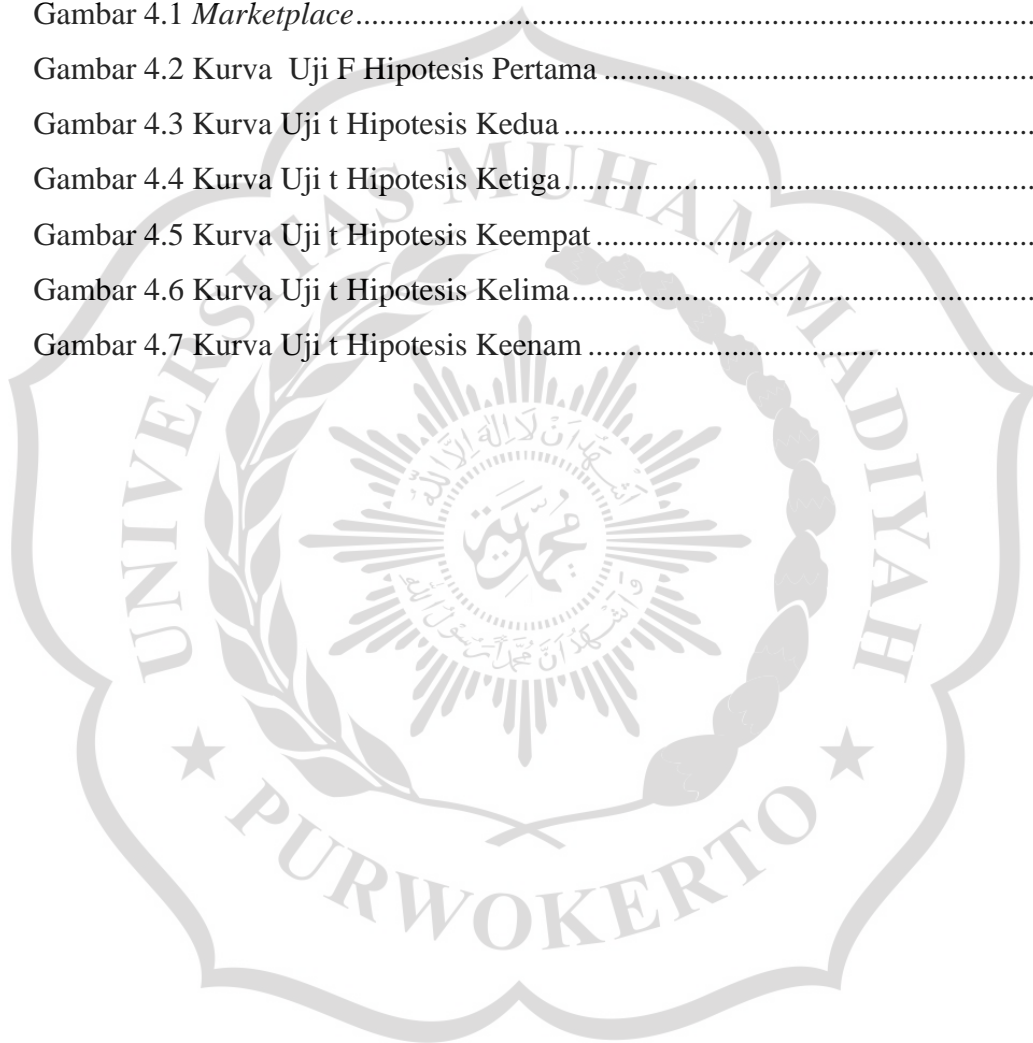
2 Teknik pengumpulan data.....	46
D. Variabel Penelitian.....	47
1. Variabel Independen.....	47
2. Variabel Dependen.....	48
E. Definisi Operasional.....	48
F. Metode Analisis Data.....	51
1. Uji Instrumen.....	51
2. Uji Asumsi Klasik.....	53
3. Uji Analisis Data.....	55
4. Uji Kecocokan Model.....	57
BAB VI. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Hasil Penelitian.....	65
B. Pembahasan.....	99
BAB V. PENUTUP.....	105
A. Simpulan.....	105
B. Keterbatasan Penelitian.....	106
C. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top brand	3
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa di tiga Perguruan Tinggi di Kota Puwokerto.....	48
Tabel 3.2 Definisi Operasional	50
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	67
Tabel 4.2 Dekrispi Responden	67
Tabel 4.3 Nilai rata-rata butir pernyataan kuesioner Keputusan Pembelian Online	70
Tabel 4.4 Nilai rata-rata butir pernyataan kuesioner Kemudahan	71
Tabel 4.5 Nilai rata-rata butir pernyataan kuesioner Kepercayaan	73
Tabel 4.6 Nilai rata-rata dari butir pernyataan kuesioner Keamanan	74
Tabel 4.7 Nilai rata-rata butir pernyataan kuesioner Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 4.8 Nilai rata-rata butir pernyataan kuesioner Persepsi Risiko.....	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kemudahan	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepercayaan	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Keamanan.....	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	81
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Persepsi Risiko.....	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian Online.....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	85
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas	86
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	88
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t.....	89
Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi.....	91
Tabel 4.21 Hasil Uji F (Simultan).....	92
Tabel 4.22 Rekapitulasi Hasil Penelitian	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	58
Gambar 3.2 Kurva Uji T	60
Gambar 4.1 <i>Marketplace</i>	66
Gambar 4.2 Kurva Uji F Hipotesis Pertama	93
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	94
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	95
Gambar 4.5 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	95
Gambar 4.6 Kurva Uji t Hipotesis Kelima.....	96
Gambar 4.7 Kurva Uji t Hipotesis Keenam	97



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 2 : Deskripsi Responden.....	118
Lampiran 3: Distribusi frekuensi responden.....	124
Lampiran 4 : Statistik Deskripsi.....	125
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas.....	146
Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas.....	150
Lampiran 7 : Hasil Uji Normalitas.....	151
Lampiran 8 : Hasil Uji Multikolinieritas.....	151
Lampiran 9 : Hasil Uji Hetroskedastisitas.....	151
Lampiran 10 : Hasil Analisis Regresi Linnier Berganda.....	152
Lampiran 11: Hasil Uji Determinasi.....	152
Lampiran 12 : Hasil Uji F (Simultan).....	152
Lampiran 13 : Hasil Uji t.....	153
Lampiran 14: r tabel.....	153
Lampiran 15 : f tabel.....	155
Lampiran 16: t bael.....	157