

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN
KEAMANAN, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE E-COMMERCE*
TOKOPEDIA
(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

**Dimas Apriansyah Subagyo
1702010320**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2021

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN, KEAMANAN, DAN
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
ONLINE E-COMMERCE TOKOPEDIA.
(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Dimas Apriansyah Subagyo
1702010320

Diperiksa dan disetujui oleh :
Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tri Septin Muji Rahayu'.

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

HALAMAN PENGESAHAN

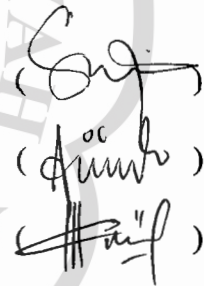
Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Dimas Apriansyah Subagyo
NIM : 1702010320
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : “Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian *E-Commerce* Tokopedia (Studi Pada Mahasiswa Di Purwokerto)”

Telah berhasil dipertahankan didepan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

DEWAN PENGUJI :


Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si
Anggota 1 : Arini Hidayah, S.E., M.Si
Anggota 2 : Restu Frida Utami, S.E., M.Si
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 23 Januari 2021


(*Tri Septin Muji Rahayu*)
(*Arini Hidayah*)
(*Restu Frida Utami*)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dimas Apriansyah Subagyo

NIM : 1702010320

Program Studi : 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 sebenar – benarnya serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

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

Purwokerto, 23 Januari 2021

Yang menyatakan,



Dimas Apriansyah Subagyo

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Dimas Apriansyah Subagyo
NIM : 1702010320
Program Studi : Manajemen S1
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

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

**“PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN, KEAMANAN, DAN
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
ONLINE E-COMMERCE TOKOPEDIA”**

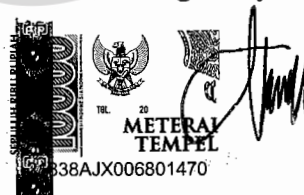
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 23 Januari 2021


Yang menyatakan,



Dimas Apriansyah Subagyo

MOTTO

*“Carilah ilmu yang sebanyak – banyaknya, sebarkan ilmu itu dengan ikhlas,
niscaya Allah pasti akan memberi lebih”*



“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka, apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim, Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Orang tua saya Bapak Supri Bagyo, S.Sos dan Ibu Nish Chotimah tercinta sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang yang tidak pernah habis, kerja keras, motivasi, ikhlas membiayai saya sampai di bangku kuliah seperti saat ini dan doa yang telah diberikan selama ini.

- ❖ Kakak saya Fanny Novita Sari, A.Md sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, semangat dan doa selama ini.*
- ❖ Kakak saya Dwicaksono Subagyo, S.Pd sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, semangat dan doa selama ini.*

Walaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian E-Commerce Tokopedia (Studi Pada Mahasiswa Di Purwokerto)”** Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai 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. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
5. Arini Hidayah, S.E., M.Si, selaku dosen penguji I saya yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Restu Frida Utami, S.E., M.Si, selaku dosen penguji II saya yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada dibangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
8. Untuk kedua orang tua saya Bapak Supri Bagyo, S.Sos dan Ibu Nish Chotimah yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, doa dan kasih

sayang sehingga saya selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk Ibu dan Bapak atas supportnya sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai tepat waktu.

9. Kakak saya Fanny Novita Saru, A.Md dan Dwicaksono Subagyo, S.Pd sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, semangat dan doa selama ini.
10. Untuk Alm. Nenek dan Kakek saya tercinta yang sekarang sudah di SurgaNya Allah SWT, terimakasih energy positif dulu semasa kecil sehingga saya bisa seperti saat ini, saya sayang banget sama kakek dan nenek saya.
11. Untuk sahabat dan teman seperjuangan skripsi saya Faiq, Reza, Aruf, Novi, Segita, Aenun, Aini, Natalia, Dwi Vina, Hanna terimakasih telah menjadi sahabat dan teman baik selama ini. Terimakasih atas bantuan dan dukungannya.
12. Teman – teman seperjuangan dari masa mahasiswa baru Maruf, Kukuh, Diode, Eri, Aldi, Rafi, Amin, Ivan, Diki, Albhy, yang senantiasa membantu dan memberi support selama masa – masa kuliah dari tahun 2017 – tahun 2021 ini.
13. Teman – teman seperjuangan Manajemen S1 kelas F angkatan 2017 semangat dan sukses untuk kita semua.
14. Teman – teman seperjuangan magang *Career Development Center* UMP Caca, Sisil, Nuzul terimakasihnya dan sukses untuk kita semua.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Wassalamualaikum Warohmatullohi Wabarakatuuh

Purwokerto, 23 Januari 2021

Penulis

Dimas Apriansyah Subagyo

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN, KEAMANAN,
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto)**

Dimas Apriansyah Subagyo¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
dasubagyo@gmail.com

Tri Septin Muji Rahayu²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
septinharyanto@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi risiko, kepercayaan, keamanan, kualitas informasi terhadap keputusan pembelian (studi pada mahasiswa di Purwokerto). Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Menggunakan metode *purposive sampling* untuk memilih 120 sampel dengan beberapa kriteria yang telah ditentukan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji F, dan uji t. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa variabel persepsi risiko berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan pembelian, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: Persepsi Risiko, Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Informasi, Keputusan Pembelian.

**THE INFLUENCE OF RISK PERCEPTION, TRUST, SECURITY,
QUALITY OF INFORMATION ON THE PURCHASE
(STUDY ON STUDENTS IN PURWOKERTO)**

Dimas Apriansyah Subagyo¹
Faculty of Economics and Business
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
dasubagyo@gmail.com

Tri Septin Muji Rahayu²
Faculty of Economics and Business
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
septinharyanto@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of perceived risk, trust, security, quality of information on purchasing decisions (a study of students in Purwokerto). This study using a questionnaire as a data collection tool. Using a purposive sampling method to select 120 samples with several predetermined criteria. The research method used in this research is validity test, reliability test, classical assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination, F test, and t-test. The results revealed that the risk perception variable has a positive and insignificant effect on purchasing decisions, trust has a positive and significant effect on purchasing decisions, security has a positive and significant effect on purchasing decisions, information quality has a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: Risk Perception, Trust, Security, Information Quality, Purchasing Decisions

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRACK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	12
1. Perilaku Konsumen.....	12
2. Keputusan Pembelian.....	13
3. Persepsi Risiko.....	15
4. Kepercayaan.....	18
5. Keamanan	20
6. Kualitas Informasi.....	23
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	31
1. Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian	31
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian.....	32

3. Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Pembelian.....	33
4. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Keputusan Pembelian.....	34
D. Hipotesis	36
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel.....	38
C. Jenis, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	41
1. Jenis dan sumber data	41
2. Metode Pengumpulan Data.....	42
D. Variabel Penelitian.....	42
1. Variabel Independen (X).....	42
2. Variabel Dependen (Y).....	43
E. Definisi Operasional	43
F. Metode Analisis Data.....	45
1. Uji Instrumen Penelitian	46
2. Uji Asumsi Klasik.....	48
3. Uji Kecocokan Model.....	50
4. Uji Analisis Data.....	50
5. Uji Hipotesis	51
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	59
1. Gambaran Umum Tokopedia.....	59
2. Respon Rate	60
3. Gambaran Umum Responden	62
4. Analisis Statistik Deskriptif	65
a. Persepsi Risiko	65
b. Kepercayaan.....	67
c. Keamanan.....	68
d. Kualitas Informasi	70
e. Keputusan Pembelian	71
5. Uji Instrumen Penelitian	72
a. Uji Validitas	72
b. Uji Realibilitas	76

6. Uji Asumsi Klasik.....	77
a. Uji Normalitas.....	77
b. Uji Multikolinearitas.....	79
c. Uji Heteroskedastisitas.....	80
7. Metode Analisis Data.....	81
a. Uji Regresi Linear Berganda.....	81
8. Uji Kecocokan Model.....	84
a. Koefisien Determinasi (R^2).....	84
b. Uji Simultan (F Test).....	85
c. Uji t (Uji Statistik Parsial).....	86
B. Pembahasan.....	91
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	97
B. Keterbatasan Penelitian.....	97
C. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Top Brand Award</i> kategori Situs Jual Beli <i>Online</i>	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa di tiga Perguruan Tinggi di Kota Purwokerto	38
Tabel 3.2 Jumlah Mahasiswa di tiga Perguruan Tinggi di Kota Purwokerto	40
Tabel 3.3 Definisi Operasional	43
Tabel 4.1 Respon Rate	61
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Asal Perguruan Tinggi	63
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan / Uang Saku Bulanan .	64
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Persepsi Risiko	65
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Kepercayaan	67
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Keamanan	68
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Kualitas Informasi	70
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian	71
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Persepsi Risiko (X1).....	73
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan (X2).....	74
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Keamanan (X2)	74
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Informasi (X4).....	75
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	76
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas One-Sampel Kolmogorov Smirnov Test	78
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Uji <i>Glejser</i>	81
Tabel 4.19. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	82
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	84
Tabel 4.21 Hasil Uji F (Simultan).....	85
Tabel 4.22 Kesimpulan Hipotesis	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	52
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	55
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	56
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	57
Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis Kelima.....	58
Gambar 4.1 Logo Tokopedia.....	60
Gambar 4.2 Kurva Penolakan/Penerimaan Hipotesis Pertama.....	86
Gambar 4.3 Kurva Penolakan/Penerimaan Hipotesis Kedua.....	87
Gambar 4.4 Kurva Penolakan/Penerimaan Hipotesis Ketiga.....	88
Gambar 4.4 Kurva Penolakan/Penerimaan Hipotesis Keempat.....	88
Gambar 4.5 Kurva Penolakan/Penerimaan Hipotesis Kelima.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 2. Data Khusus Responden.....	112
Lampiran 3. Data Deskripsi Responden.....	116
Lampiran 4. Nilai Data Tabulasi.....	123
Lampiran 5. Gambaran Umum Responden.....	138
Lampiran 6. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Butir Pernyataan Kuesioner.....	139
Lampiran 7. Uji Validitas.....	140
Lampiran 8. Uji Reliabilitas.....	143
Lampiran 9. Uji Asumsi Klasik.....	144
Lampiran 10. Metode Analisis Data.....	146
Lampiran 11. Pengujian Hipotesis.....	147
Lampiran 12. r tabel.....	148
Lampiran 13. f tabel.....	150
Lampiran 14. t tabel.....	152