

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO *ONLINE* JD.ID

HALIMAH TUSSYA'DIAH

1705617084



Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

***THE INFLUENCE OF TRUST, SECURITY, SERVICE QUALITY
& RISK PERCEPTION TOWARD PURCHASE DECISION IN
JD.ID ONLINE STORE***

HALIMAH TUSSYA'DIAH

1705617084



***This Thesis is Written as One of The Requirements for Getting Bachelor's Degree
of Management at The Faculty of Economics State Univeristy of Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2020***

ABSTRAK

Halimah Tussyah'diah, 2020: Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Layanan dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian di Toko *Online* JD.ID. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan SE, MM & Ika Febrilia, SE., M.M.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh signifikan kepercayaan terhadap keputusan pembelian di toko *online* JD.ID. 2) Untuk mengetahui pengaruh signifikan keamanan terhadap keputusan pembelian di toko *online* JD.ID. 3) Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian di toko *online* JD.ID. 4) Untuk mengetahui pengaruh signifikan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian di toko *online* JD.ID.

Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 200 responden yang pernah melakukan pembelian di toko *online* JD.ID. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 24 dan analisis metode *Structural Equation Model (SEM)* dengan menggunakan Amos versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua hipotesis dalam penelitian ini diterima dengan nilai *t-value* ≥ 1.967 .

Kata Kunci: Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Layanan, Persepsi Risiko, Keputusan Pembelian, Jing Dong Mall (JD.ID).

ABSTRACT

Halimah Tussyah, 2020: *The Influence of Trust, Security, Service Quality & Risk Perception Toward Purchasing Decision in JD.ID Online Store. Thesis, Jakarta: Study Program of S1 Management, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Dr. Mohamad Rizan SE, MM & Ika Febrilia, SE., M.M.*

The purpose of this research are: 1) To determine Trust has a significant effect on Purchasing Decision, 2) To determine Security has a significant effect on Purchasing Decision, 3) To determine Service Quality has a significant effect on Purchasing Decision, 4) To determine Risk Perception has a significant effect on Purchasing Decision in JD.ID online store.

Methods of collecting data using survey methods with instruments in the form of questionnaires. The object of this study were 200 respondents who have purchasing decision in online store JD.ID. The number of samples in this study were 200 respondents. Data analysis in this study used SPSS software version 24 and Structural Equation Model (SEM) analysis using Amos version 22. The results showed that all hypotheses in this study were accepted with a t -value ≥ 1.967 .

Keywords: *Trust, Security, Service Quality, Risk Perception, Purchasing Decisions, Jing Doong Mall (JD.ID).*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.
NIP. 19720715 200112 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Ketua		19 Februari 2020
<u>Shandy Aditya, BIB, MPBS.</u> NIP. 19840408 201903 1 003	Sekretaris		11 Februari 2020
<u>Setyo Ferry Wibowo, S.E., M. Si.</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Penguji Ahli		19 Februari 2020
<u>Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		19 Februari 2020
<u>Ika Febrilia, S.E., M.M.</u> NIP. 19870209 201504 2 001	Pembimbing II		19 Februari 2020

Tanggal Lulus: 06 Februari 2020

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Halimah Tussyaidiah
NIM : 1705617084
Fakultas/Prodi : Ekonomi / SI Manajemen
Alamat email : imawesi12@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP

KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO ONLINE 1D.ID

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Februari 2020

Penulis

(Halimah Tussyaidiah)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh. Serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 12 Februari 2020
Yang membuat pernyataan,



Halimah Tussya'diah
No. Reg. 1705617084

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Layanan, dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian di Toko Online JD.ID**”.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, kritik dan saran serta motivasi selama penyusunan tugas akhir ini, baik secara materil maupun *non* materil.

Pada akhirnya dikesempatan ini dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terima kasih begitu besar kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis.
2. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Suherman, M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan petunjuk, pengetahuan, bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.

5. Ika Febrilia, S.E., M.M. sebagai pembimbing kedua, atas segala perhatian, petunjuk dan pengarahan yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Terima kasih telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama perkuliahan.
7. Orang tua tercinta, Ayahanda Datuk Delizar & Ibunda Budiatty Harahap, dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, semangat serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
8. Bapak Sukoco & Ibu Martin terima kasih untuk semua dukungan materil maupun *non* materil yang telah diberikan selama ini.
9. Untuk teman-teman Alih Program Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta angkatan 2017, terimakasih sudah berjuang bersama hingga akhir.
10. Teman – teman kantor Bank DBS Indonesia *DBSI Sales Governance Consumer Banking Group* yang selalu *support* untuk saya bisa kuliah dan bekerja secara bersamaan.
11. Seluruh staf perpustakaan dan staf karyawan Universitas Negeri Jakarta.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang tidak terhingga pada semua pihak yang terlibat, dengan harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Wabillahit Taufiq Wal Hidayah,

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 12 Februari 2020

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

وَإِذْ تَأْتِيَنَّكُمْ لَيِّنٌ شَكَرْتُمْ لِأَزِيدَنَّكُمْ وَلَيِّنٌ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ

Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; “Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih”.

Surat Ibrahim Ayat 7

Intelligence plus character, that is the goal of true education.

(Martin Luther King Jr)

Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu, maka dari itu tataplah masa depan dan jangan buat kesalahan yang sama dua kali.

(Penulis)

Skripsi ini adalah bagian dari ibadahku kepada Allah SWT, karena kepadaNya lah kami menyembah dan kepadaNya lah kami memohon pertolongan. Sekaligus sebagai ungkapan terima kasihku kepada :

Ayahanda Datuk Delizar dan Mamaku sayang Budiatty Harahap yang selalu mendoakan dan memberikan semangat untuk bisa menghadapi pilihan hidup dengan bahagia dan bertanggung jawab, kakak dan adikku yang selalu memberikan semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, dan kepada Bapak Sukoco & Ibu Martin yang telah memberikan dukungan materil maupun *non* materil yang telah diberikan selama ini, dan seluruh orang-orang terdekat yang telah memberikan semangat dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

COVER.....	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	.vi
LEMBAR ORIGINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	14
2.1. Keputusan Pembelian.....	14
2.2. Kepercayaan.....	18
2.3. Keamanan	21
2.4. Kualitas Layanan	23
2.5. Persepsi Risiko.....	26
2.6. Hasil Penelitian yang Relevan	30
2.7. Kerangka Berpikir.....	33
2.8. Perumusan Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	38

3.2. Metode Penelitian.....	38
3.3. Populasi dan Sampling.....	39
3.3.1. Populasi.....	39
3.3.2. Sampel.....	40
3.3.3. Teknik Sampling.....	40
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	41
3.5. Operasional Variabel Penelitian.....	43
3.6. Skala Pengukuran.....	46
3.7. Teknik Analisa Data.....	47
3.7.1. Analisa Deskriptif.....	48
3.7.2. Uji Validitas.....	48
3.7.3. Uji Reliabilitas.....	50
3.7.4. Uji Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Deskripsi Data.....	56
4.1.1. Karakteristik Responden.....	56
4.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	62
4.1.3. Analisis Deskriptif Variabel Keamanan.....	64
4.1.4. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	65
4.1.5. Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Risiko.....	66
4.1.6. Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	67
4.2. Teknik Analisis Data.....	69
4.2.1. Hasil Uji Validitas.....	69
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	74
4.3. <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	76
4.3.1. Kepercayaan.....	77
4.3.2. Keamanan.....	78
4.3.3. Kualitas Layanan.....	80

4.3.4. Persepsi Risiko	81
4.3.5. Keputusan Pembelian	83
4.3.6. Full Model SEM	85
4.3.7. Fit Model SEM	87
4.4. Uji Hipotesis	90
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	94
5.1. Kesimpulan	94
5.2. Implikasi	95
5.3. Saran	99
5.3.1. Saran Praktis	99
5.3.2. Saran Teoritis	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	105



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Daftar 10 <i>E-Commerce</i> di Indonesia	7
Tabel 1.2	Isu di JD.ID.....	8
Tabel 2.1	Hasil Penelitian yang Relevan	30
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	44
Tabel 3.2	Skala Pengukuran.....	47
Tabel 3.3	<i>Goodness of Fit Indices</i>	54
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi melakukan pembelian di toko online JD.ID	56
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	58
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	58
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	59
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan dan Status Pernikahan.....	61
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan dan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.10	Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	63
Tabel 4.11	Analisis Deskriptif Variabel Keamanan	64
Tabel 4.12	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	65
Tabel 4.13	Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Risiko.....	66
Tabel 4.14	Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	68
Tabel 4.15	<i>KMO and Bartlett's Test</i> Kepercayaan.....	69
Tabel 4.16	<i>Component Matrix a</i> Kepercayaan	70
Tabel 4.17	<i>KMO and Bartlett's Test</i> Keamanan	70
Tabel 4.18	<i>Component Matrix a</i> Keamanan	71

Tabel 4.19	<i>KMO and Bartlett's Test</i> Kualitas Layanan	71
Tabel 4.20	<i>Component Matrix a</i> Kualitas Layanan	72
Tabel 4.21	<i>KMO and Bartlett's Test</i> Persepsi Risiko.....	72
Tabel 4.22	<i>Component Matrix a</i> Persepsi Risiko	73
Tabel 4.23	<i>KMO and Bartlett's Test</i> Keputusan Pembelian	73
Tabel 4.24	<i>Component Matrix a</i> Keputusan Pembelian	74
Tabel 4.25	<i>Reliability Statistics</i> Variabel Kepercayaan.....	74
Tabel 4.26	<i>Reliability Statistics</i> Variabel Keamanan.....	75
Tabel 4.27	<i>Reliability Statistics</i> Variabel Kualitas Layanan.....	75
Tabel 4.28	<i>Reliability Statistics</i> Variabel Persepsi Risiko	75
Tabel 4.29	<i>Reliability Statistics</i> Variabel Keputusan Pembelian.....	76
Tabel 4.30	<i>First Order Construct</i> Variabel Kepercayaan.....	77
Tabel 4.31	<i>First Order Construct</i> Variabel Keamanan	79
Tabel 4.32	<i>First Order Construct</i> Variabel Kualitas Layanan	80
Tabel 4.33	<i>First Order Construct</i> Variabel Kualitas Layanan	82
Tabel 4.34	<i>First Order Construct</i> Variabel Keputusan Pembelian.....	83
Tabel 4.35	<i>Full Model Goodness of Fit Indices</i>	86
Tabel 4.36	<i>Fit Model Goodness of Fit Indices</i>	89
Tabel 4.37	Indikator <i>Fit Model</i>	89
Tabel 4.38	Estimasi Parameter <i>Regression Weights Model</i>	91
Tabel 4.39	Hasil <i>Fitted Model</i>	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Penetrasi Pengguna Internet	1
Gambar 1.2	<i>E-Commerces Activities</i>	2
Gambar 1.3	<i>E-Commerces Growth by Category</i>	5
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	36
Gambar 3.1	Diagram Konseptual <i>Full Model</i>	55
Gambar 4.1	<i>Model First Order Construct Variabel Kepercayaan (X1)</i>	77
Gambar 4.2	<i>Model First Order Construct Variabel Keamanan (X2)</i>	78
Gambar 4.3	<i>Model First Order Construct Variabel Kualitas Layanan (X3)</i>	80
Gambar 4.4	<i>Model First Order Construct Variabel Persepsi Risiko (X4)</i>	81
Gambar 4.5	<i>Model First Order Construct Variabel Keputusan Pembelian (Y)</i>	83
Gambar 4.6	<i>Full Model SEM</i>	85
Gambar 4.7	<i>Fit Model SEM</i>	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1:	Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 2:	Hasil Penelitian.....	110
Lampiran 3:	Riwayat Hidup.....	129

