

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PERSEPSI RISIKO
KEAMANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
PENGGUNA TOKOPEDIA DI JAKARTA**

WAHYUNI

8135161706



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

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

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

***THE INFLUENCE OF INFORMATION QUALITY AND
PERCEIVED SECURITY RISK TOWARD THE TRUST AND
LOYALTY OF TOKOPEDIA USERS IN JAKARTA***

WAHYUNI

8135161706



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

ABSTRAK

WAHYUNI, Pengaruh Kualitas Informasi dan Persepsi Risiko Keamanan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pengguna Tokopedia di Jakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dan persepsi risiko keamanan terhadap kepercayaan dan oyalitas pengguna Tokopedia di Jakarta. Penelitian ini dilakukan di wilayah Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari 2020 sampai dengan Juni 2020. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei kuantitatif, populasi yang digunakan adalah seluruh pengguna Tokopedia di Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 200 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM). Pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan dua tahap yaitu *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Uji *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dengan nilai *factor loading* $\geq 0,40$ menghasilkan tingkat validitas indikator masing-masing variabel valid dan reliabel. Begitupun dengan uji *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan nilai *factor loading* $\geq 0,40$ menghasilkan tingkat validitas konstruk valid dan reliabel. Pengujian kelayakan model menggunakan kriteria *Goodness of Fit* dilakukan bertahap sampai memenuhi model yang tepat sesuai dengan *cut off value*. Di tahap awal didapatkan bahwa nilai dari CMIN/DF, GFI, AGFI, RMSEA, *significance* dan *chi-square* belum memenuhi batasan nilai pada *cut off value*. Hal ini mengharuskan model dimodifikasi sesuai acuan output *Goodness of Fit*. Pengujian hipotesis menggunakan SEM AMOS versi 22 didapatkan hasil hubungan antara kualitas informasi dan kepercayaan diterima dengan tingkat signifikansi (α) = 0,004 dan dengan nilai korelasi positif 0,303, hubungan antara persepsi risiko keamanan dan kepercayaan diterima dengan tingkat signifikansi (α) = (***) dan nilai korelasi positif 0,670, dan hubungan antara kepercayaan dan loyalitas diterima dengan tingkat signifikansi (α) = (***) dengan nilai korelasi positif 0,815 . Jadi, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kepercayaan, pengaruh positif dan signifikan antara persepsi risiko keamanan terhadap kepercayaan, serta pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan dan loyalitas.

Kata Kunci: Loyalitas, Kepercayaan, Kualitas informasi, Persepsi risiko keamanan

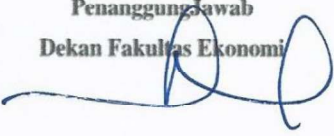





ABSTRACT

WAHYUNI, The Effect of Information Quality and Security Risk Perceptions on the Trust and Loyalty of Tokopedia Users in Jakarta. The purpose of this study was to determine the effect of information quality and security risk perception on the trust and loyalty of Tokopedia users in Jakarta. This research was conducted in the Jakarta area, for 6 months from January 2020 to June 2020. The research method that the researchers used was a quantitative survey method, the population used was all Tokopedia users in Jakarta. The sampling technique used was purposive sampling technique of 200 people. The analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM). Testing the validity and reliability using two stages, namely Exploratory Factor Analysis (EFA) and Confirmatory Factor Analysis (CFA). Exploratory Factor Analysis (EFA) test with a factor loading value ≥ 0.40 produces an indicator validity level of each valid and reliable variable. Likewise with the Confirmatory Factor Analysis (CFA) test with a factor loading value ≥ 0.40 resulting in a construct validity and validity level. Testing the feasibility of the model using Goodness of Fit criteria is carried out in stages until it meets the right model in accordance with the cut-off value. At the initial stage it was found that the values of CMIN / DF, GFI, AGFI, RMSEA, significance and chi-square did not meet the value limits on cut-off values. This requires that the model be modified according to Goodness of Fit output references. Hypothesis testing using SEM AMOS version 22 shows that the relationship between information quality and trust is accepted with a significance level (\square) = 0.004 and with a positive correlation value of 0.303, the relationship between perceived security risk and trust is accepted with a significance level (\square) = (***) and a positive correlation value of 0.670, and the relationship between trust and loyalty is accepted with a significance level (\square) = (***) with a positive correlation value of 0.815. So, there is a positive and significant influence between the quality of information on trust, a positive and significant influence between security risk perception on trust, and a positive and significant effect between trust and loyalty.

Keywords: Loyalty, Trust, Information quality, Perceived Security Risk

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggungjawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Drs. Nurdin Hidayat,</u> <u>MM., M.Si</u> NIP.1196610302000121001 (Ketua)		24 Agustus 2020
2	<u>Rahmi, SE., MSM</u> NIP. 198305012018032001 (Sekretaris)		6 Agustus 2020
3	<u>Dra. Dientje Griandini,</u> <u>M.Pd</u> NIP. 195507221982102001 (Penguji Ahli)		24 Agustus 2020
4	<u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP.195909181985032011 (Pembimbing 1)		6 Agustus 2020
5	<u>Terrvina Arvinta</u> <u>Monoarfa, S.E., MM</u> NIDN. 8854660018 (Pembimbing 2)		6 Agustus 2020
Nama : Wahyuni No. Registrasi : 8135161706 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 27 Juli 2020			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini 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 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 akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 24 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



Wahyuni

NIM. 8135161706

SURAT PERNYATAAN 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 : Wahyuni
NIM : 8135161706
Fakultas/Prodi : Ekonomi/ Pendidikan Bisnis
Alamat email : wahyuniunaisyah@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 Kualitas Informasi dan Persepsi Risiko Keamanan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pengguna Tokopedia di Jakarta

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, 31 Agustus 2020

Penulis

(Wahyuni)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (An Najm : 39)

“Karena bahagia tahu dimana usaha dan doa berada.” – (Penulis)

Bismillahirrahmanirrahim.

Segala puji bagi Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu, Bapak, dan ketiga adikku tercinta yang sselalu mencintai dan menyayangi saya dengan tulus, yang selalu mendukung saya hingga saat ini, yang selalu mendoakan dan mengingatkan bila saya sudah mulai salah jalan, serta memberikan semangat dan kepercayaannya kepada saya untuk meraih impian masa depan. Saya persembahkan juga skripsi saya ini untuk Ibu Corry Yohana dan Ibu Terrylina Arvinta Monoarfa yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas informasi dan persepsi risiko keamanan terhadap kepercayaan dan loyalitas pengguna tokopedia di Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.SI selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
5. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Orang tua dan juga adik saya yang selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi kepada penulis dari awal hingga akhir.
8. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Teman-teman Pejuang SEM yang selalu membantu dan mendukung satu sama lain.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, 24 Juli 2020

Wahyuni

DAFTAR ISI

ABSTRAK	III
ABSTRACT	IV
LEMBAR PENGESAHAN	V
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	VI
SURAT PEERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	VII
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	VIII
KATA PENGANTAR.....	IX
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR TABEL	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XV
I. BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. PERTANYAAN PENELITIAN	10
C. TUJUAN PENELITIAN	10
D. KEBARUAN PENELITIAN.....	11
II. BAB II KAJIAN TEORITIK.....	13
A. LATAR BELAKANG TEORI	13
B. KERANGKA TEORITIK DAN HIPOTESIS.....	34
III. BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
A. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN.....	39
B. PENDEKATAN PENELITIAN	40
C. POPULASI DAN SAMPEL.....	41
D. PENYUSUN INSTRUMEN.....	42

E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	46
F. TEKNIK ANALISIS DATA	47
1. <i>Analisa Deskriptif</i>	47
2. <i>Uji Validitas</i>	47
3. <i>Uji Reliabilitas</i>	49
4. <i>Uji Hipotesis</i>	50
IV. BAB IV	54
A. DESKRIPSI DATA	54
1. <i>Profil Responden</i>	54
2. <i>Profil Data</i>	59
B. PEMBAHASAN	86
V. BAB V	89
A. KESIMPULAN	89
B. IMPLIKASI	90
C. SARAN	92
VI. DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	181

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Data pengguna internet 2018	2
Gambar I.2 Peringkat e-commerce berdasarkan pengunjung bulanan.....	3
Gambar II.1 Model penelitian	37
Gambar IV.1 Grafik jenis kelamin.....	55
Gambar IV.2 Grafik usia.....	56
Gambar IV.3 Grafik domisili	57
Gambar IV.4 Grafik jenis pekerjaan	58
Gambar IV.5 Grafik Histogram Loyalitas	61
Gambar IV.6 Grafik Histogram Kepercayaan	66
Gambar IV.7 Grafik Histogram Kualitas Informasi	71
Gambar IV.8 Grafik Histogram Persepsi Risiko Keamanan	77
Gambar IV.9 Model struktural sebelum modifikasi	81
Gambar IV.10 Model struktural setelah modifikasi.....	82
Gambar IV.11 <i>Output</i> Hasil Pengujian Hipotesis	83

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil survei awal kepercayaan.....	5
Tabel I.2 Hasil survei awal kualitas informasi.....	7
Tabel I.3 Hasil survei awal risiko keamanan yang dirasakan	8
Tabel II.1 Kerangka teoritik.....	38
Tabel III.1 Operasional variabel penelitian.....	44
Tabel III.2 Skala likert genap.....	46
Tabel III.3 <i>Factor loading</i> EFA	49
Tabel III.4 <i>Goodness of fit indices</i>	53
Tabel IV.1 Profil responden berdasarkan jenis kelamin	54
Tabel IV.2 Profil responden berdasarkan usia	55
Tabel IV.3 Profil responden berdasarkan domisili	57
Tabel IV.4 Profil responden berdasarkan jenis pekerjaan	58
Tabel IV.5 Statistika deskriptif loyalitas.....	60
Tabel IV.6 Distribusi Frekuensi Loyalitas	60
Tabel IV.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Indikator Loyalitas.....	62
Tabel IV.8 Hasil uji EFA loyalitas.....	63
Tabel IV.9 Statistika deskriptif kepercayaan	64
Tabel IV.10 Distribusi Frekuensi Kepercayaan	65
Tabel IV.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Indikator Kepercayaan.....	67
Tabel IV.12 Hasil uji EFA kepercayaan	68
Tabel IV.13 Statistika deskriptif kualitas informasi	69
Tabel IV.14 Distribusi Frekuensi Kualitas Informasi	70
Tabel IV.15 Distribusi frekuensi jawaban indikator kualitas informasi	72
Tabel IV.16 Hasil uji EFA kualitas informasi	74
Tabel IV.17 Statistika deskriptif persepsi risiko keamanan.....	75
Tabel IV.18 Distribusi Frekuensi Persepsi Risiko Keamanan	76
Tabel IV.19 Distribusi frekuensi jawaban indikator persepsi risiko keamanan....	78
Tabel IV.20 Hasil uji EFA persepsi risiko keamanan.....	80
Tabel IV.23 Evaluasi <i>goodness of fit indices</i>	81
Tabel IV.24 Evaluasi <i>goodness of fit indices</i> setelah modifikasi model.....	82
Tabel IV.25 Hasil uji hipotesis (<i>Regression weight</i>)	84
Tabel IV.26 <i>Standardized regression weight</i>	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian.....	101
Lampiran 2 Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	102
Lampiran 3 Format Saran dan Perbaikan Skripsi	104
Lampiran 4 Survei Awal Penelitian	106
Lampiran 5 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Z (Loyalitas)	108
Lampiran 6 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel Z (Loyalitas).....	110
Lampiran 7 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepercayaan)	111
Lampiran 8 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepercayaan)	113
Lampiran 9 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Kualitas Informasi)	114
Lampiran 10 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Kualitas Informasi).....	116
Lampiran 11 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Persepsi Risiko Keamanan)	118
Lampiran 12 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Persepsi Risiko Keamanan)	120
Lampiran 13 Kuesioner Final Penelitian Variabel Z (Loyalitas).....	122
Lampiran 14 Data Mentah Variabel Z (Loyalitas).....	124
Lampiran 15 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Z (Loyalitas)	129
Lampiran 16 Proses perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Z (Loyalitas)	130
Lampiran 17 Perhitungan Distribusi Jawaban Indikator Variabel Z (Loyalitas)	131
Lampiran 18 Perhitungan Exploratory Factor Analysis Variabel Z (Loyalitas)	132
Lampiran 19 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepercayaan)	133
Lampiran 20 Data Mentah Variabel Y (Kepercayaan)	135
Lampiran 21 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepercayaan)	140
Lampiran 22 Proses perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepercayaan)	141
Lampiran 23 Perhitungan Distribusi Jawaban Indikator Variabel Y (Kepercayaan)	142
Lampiran 24 Perhitungan Exploratory Factor Analysis Variabel Y (Kepercayaan)	143
Lampiran 25 Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 (Kualitas Informasi)	144
Lampiran 26 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Informasi)	146

Lampiran 27 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 (Kualitas Informasi).....	151
Lampiran 28 Proses perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Kualitas Informasi)	152
Lampiran 29 Perhitungan Distribusi Jawaban Indikator Variabel X1 (Kualitas Informasi).....	153
Lampiran 30 Perhitungan Exploratory Factor Analysis Variabel X1 (Kualitas Informasi).....	155
Lampiran 31 Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Perepsi Risiko Keamanan)	156
Lampiran 32 Data Mentah Variabel X2 (Persepsi Risiko Keamanan)	158
Lampiran 33 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2 (Persepsi Risiko Keamanan)	163
Lampiran 34 Proses perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Persepsi Risiko Keamanan)	164
Lampiran 35 Perhitungan Distribusi Jawaban Indikator Variabel X2 (Persepsi Risiko Keamanan).....	165
Lampiran 36 Perhitungan Exploratory Factor Analysis Variabel X2 (Persepsi Risiko Keamanan).....	167
Lampiran 37 Perhitungan <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	168
Lampiran 38 Perhitungan <i>Goodness of fit</i> sebelum modifikasi	169
Lampiran 39 Perhitungan <i>Goodness of fit</i> setelah modifikasi	170
Lampiran 40 Perhitungan Uji Hipotesis dan Nilai Pengaruh Langsung Variabel	171
Lampiran 42 Data Responden.....	172