

**PENGARUH DESAIN SITUS, DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN E-COMMERCE LAZADA PADA
MASYARAKAT JAKARTA**

**YUNY
8135160973**



*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
FAKULTA EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

THE EFFECT OF WEBSITE DESIGN, AND SECURITY ON E-COMMERCE LAZADA CUSTOMER SATISFACTION IN JAKARTA COMMUNITY

**YUNY
8135160973**







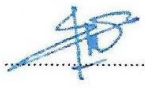
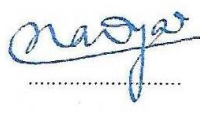
*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

This 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
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2020***

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab 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. 196610302000121001 (Ketua)		24 Agustus 2020
2	<u>Terrylina Arvinta</u> <u>Monoarfa, S.E., MM</u> NIDN. 8854660018 (Sekretaris)		23 Agustus 2020
3	<u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003 (Penguji Ahli)		26 Agustus 2020
4	<u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 1)		25 Agustus 2020
5	<u>Nadya Fadillah</u> <u>Fidhyallah, S.Pd., M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Pembimbing 2)		21 Agustus 2020
Nama : Yuny No. Registrasi : 8135160973 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : Rabu, 19 Agustus 2020			

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

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 : Yuny
NIM : 8135160973
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : yunyjuni15@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 Desain Situs, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-commerce Lazada Pada Masyarakat 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, 28 Agustus 2020

Penulis

(Yuny)

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR 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.
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 ketidak benaran, 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, Juni 2020



Yuny

NIM. 8135160973

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti sembahkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat karunia-Nya semata peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Desain Situs Dan Keamanan Transaksi, dan Privasi Terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* Lazada Pada Masyarakat di Jakarta”

Penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dan mendapatkan gelas Sarjana Pendidikan pada prodi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen pembimbing I yang telah berjasa dengan memberikan bimbingannya, pengarahan ilmu, saran, dan motivasi pada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
2. Nadya Fadillah Fidhyallah S.Pd., M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah berjasa dengan memberikan bimbingannya, pengarahan ilmu, saran, dan dukungan pada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
3. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Ryna Parlyna, MBA., selaku Kepala/ketua Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Kedua orang tua tercinta, yaitu Bapak Upay Supardi dan Ibu Sumiati yang selalu mendoakan, mendukung, dan menyayangi saya dengan setulus hati.
8. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 dan juga teman seperbimbingan yang saling membantu memberikan informasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Nova Almaida, Zulfa Nabila, Selviani, Krisnayanti, Puji Wijayanti, Nur Rizkia, Haviyah Indah Sari, Iesti Cahyanti dan Farah Nabillah yang selalu menemani, mendoakan, dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi masih terlalu jauh dari kata sempurna. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti. Dengan demikian, saran dan kritik sangat diharapkan dari berbagai pihak.

Jakarta, Juni 2020

Yuny

NIM. 8135160973

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	ii
ABTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR ORISINALITAS	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penulisan	9
E. Kebaruan Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORITIK	13

A.	Deskripsi Konseptual	13
B.	Hasil Penelitian yang Relevan.....	25
C.	Kerangka Teoritik.....	41
D.	Perumusan Hipotesis	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		44
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	44
B.	Metode Penelitian.....	44
C.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	46
D.	Teknik Pengumpulan Data	47
E.	Teknik Analisis Data	63
1.	Uji Persyaratan Analisis.....	63
2.	Uji Linieritas	63
3.	Persamaan Regresi Linier Sederhana	64
4.	Uji Hipotesis	64
5.	Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson</i>	65
6.	Perhitungan Koefisien Determinasi	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		67
A.	Deskripsi data	67
B.	Teknik Analisis Data	83
C.	Pembahasan	94

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Implikasi.....	100
C. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	111
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	185

