



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN,
PERSEPSI RISIKO DAN KEAMANAN TRANSAKSI
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA
SITUS JUAL BELI ONLINE SHOPEE DI
KECAMATAN DRIYOREJO GRESIK**

Anis Zamrotun Nisah
151500144

Dosen Pembimbing
I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, PERSEPSI
RISIKO DAN KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP
MINAT BELI KONSUMEN PADA SITUS JUAL BELI
ONLINE SHOPEE DI KECAMATAN DRIYOREJO
GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

**ANIS ZAMROTUN NISAH
151500144**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

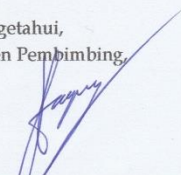
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Konsumen,
Persepsi Risiko dan Keamanan
Transaksi terhadap Minat Beli
Konsumen pada Situs Jual Beli Online
Shopee di Kecamatan Driyorejo Gresik


Identitas Mahasiswa

a. Nama : Anis Zamrotun Nisah
b. NIM : 151500144
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : aniszn92@gmail.com

Mengetahui,
Dosen Pembimbing,

Surabaya, 09 Agustus 2019
Ketua Program Studi,


I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.
NPP:1109598/DY


Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.Sm.
NPP : 0709494/DY



Dra. Siti Istikhoro, M.Si.
NIP: 196710191992032001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

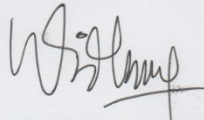
PadaHari : Jum'at
Tanggal : 26 Juli
Tahun : 2019

Penguji I



Dr. Untung Lasiyono, S.E., M.Si.
NPP : 9102331/DY

Penguji II



Widhayani Puri S., S.Sos., S.E., M.SM
NPP : 1507733/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anis Zamrotun Nisah
NIM : 151500144
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Persepsi Risiko dan Keamanan Transaksi Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Situs Jual Beli Online Shopee di Kecamatan Driyorejo Gresik" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018-2019 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.



Anis Zamrotun Nisah
NIM: 151500144

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **"Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Persepsi Risiko dan Keamanan Transaksi Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Situs Jual Beli Online Shopee di Kecamatan Driyorejo Gresik"**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Drs. Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.Sm. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Kedua Orang Tua Bapak Sumarji dan Ibu Sulis yang senantiasa memberikan dukungan baik berupa moril dan materil.
7. Teman-teman terdekat saya The Dolaners yang selalu ada untuk saya dan selalu mengajak dolan.

8. Jodoh saya yang belum diketahui siapa dan dimana keberadaannya.
9. Mahasiswa manajemen yang selama ini telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 4 Juli 2019

Penulis,

Abstract

The research aims to determine the effect of trust, perception of risk and security toward the customer purchase intention on shopee. The type of research used in this study was a survey. The population in this study was the users of shopee who ever made online purchasing with shopee in Driyorejo, Gresik. The sampling technique employed in this study was purposive sampling method with the total samples of 120 people. The data collection technique was questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique employed in this study to answer the hypothesis was multiple regressions. The result of this study shows that $t \text{ count} > t \text{ table}$ and $\text{significance} < 0,05$, then the independent variables partially influence the dependent variable. The result of F test shows that $F \text{ count} > F \text{ table}$ and $\text{significance} < 0,05$, then the independent variables simultaneous influence the dependent variable.

Keywords: *Trust, Risk, Security, Purchase Intention, Shopee.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan konsumen, persepsi risiko dan keamanan transaksi terhadap minat beli konsumen pada situs shopee. Jenis penelitian yang digunakan adalah survey. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna situs shopee yang pernah melakukan pembelian online pada situs shopee di Kecamatan Driyorejo Gresik. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 120 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil t hitung $> t$ tabel dan signifikansi $< 0,05$, maka variabel bebas berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil uji F menunjukkan F hitung $> F$ tabel dan signifikansi $< 0,05$, maka variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

Kata kunci: Kepercayaan, Risiko, Keamanan, Minat Beli, Shopee.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat teoritis	8
1.4.2 Manfaat praktis	8

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pemasaran	15
2.2.2 Manajemen pemasaran	16
2.2.3 Kepercayaan konsumen	16
2.2.3.1 Faktor dan komponen yang membentuk kepercayaan.....	18
2.2.3.2 Indikator kepercayaan konsumen ..	20
2.2.4 Persepsi risiko	20
2.2.4.1 Tipe risiko	21

2.2.4.2	Indikator persepsi risiko	22
2.2.5	Keamanan transaksi	23
2.2.5.1	Dimensi keamanan	23
2.2.5.2	Indikator keamanan	26
2.2.6	Minat beli	26
2.2.6.1	Faktor yang membentuk minat beli	27
2.2.6.2	Indikator minat beli	28
2.2.7	Hubungan antar variabel	28
2.3	Kerangka Konseptual	31
2.4	Hipotesis Penelitian	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	33
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.2.1	Populasi	34
3.2.2	Sampel	35
3.2.3	Teknik pengambilan sampel	35
3.3	Jenis dan Sumber Data	36
3.3.1	Jenis data	36
3.3.2	Sumber data	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.1	Kuesioner	37
3.4.2	Tempat dan waktu penelitian	38
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	38
3.5.1	Variabel penelitian	38
3.5.2	Definisi operasional variabel	39
3.6	Teknik Analisis Data	40
3.6.1	Instrumen pengujian penelitian	41
3.6.2	Analisis statistik deskriptif	42

3.6.3 Uji asumsi klasik	42
3.6.4 Analisis menggunakan regresi linier berganda	43
3.6.5 Pengujian hipotesis	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek dan Subyek Penelitian ...	47
4.1.1 Sejarah Singkat Shopee	47
4.1.2 Rancangan Sistem Informasi Shopee	48
4.1.3 Gambaran Umum Responden	51
4.1.3.1 Karakteristik responden	52
4.2 Deskripsi Data Penelitian	55
4.2.1 Variabel Kepercayaan Konsumen	55
4.2.2 Variabel Persepsi Risiko	56
4.2.3 Variabel Keamanan Transaksi	57
4.2.4 Variabel Minat Beli	58
4.3 Uji Instrumen	59
4.3.1 Uji Validitas	59
4.3.2 Uji Reliabilitas	61
4.4 Uji Asumsi Klasik	62
4.4.1 Uji Normalitas	62
4.4.2 Uji Linieritas	62
4.4.3 Uji Multikolinieritas	63
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas	64
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.6 Pengujian Hipotesis	66
4.6.1 Uji t	66
4.6.2 Uji F	68
4.7 Pembahasan	69

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	73
--------------------	----

5.2	Saran	74
-----	-------------	----

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	11
3.1 Skor Kuesioner	36
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Internet	51
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Transaksi	51
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Yang Paling Sering Dibeli	52
4.5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Konsumen	53
4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Risiko	54
4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keamanan Transaksi .	55
4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli	56
4.9 Hasil Uji Validitas	58
4.10 Hasil Uji Reliabilitas	59
4.11 Hasil Uji Normalitas	60
4.12 Hasil Uji Linieritas	61
4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	61
4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
4.15 Hasil Regresi Linier Berganda	63
4.16 Hasil Uji t	65
4.17 Hasil Uji F	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Jumlah Pengunjung E-commerce Triwulan III Tahun 2018	3
2.1 Kerangka Konseptual	29
3.1 Rancangan Penelitian	32
4.1 Rancangan Sistem Informasi Shopee	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Matrik Penelitian
- Lampiran 4 : Kuesioner
- Lampiran 5 : Tabulasi Data
- Lampiran 6 : Data Karakteristik Responden
- Lampiran 7 : Output SPSS