

**PENGARUH KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BERBELANJA
DI TOKOPEDIA**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Mercu Buana Jakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajamen S1 Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Rahmi Safitri

NIM : 43113010012

**Program Studi Manajemen S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rahmi Safitri

NIM : 43113010012

Program studi : Manajemen SI

Menyatakan bahwa hasil skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 8 Februari 2017



NIM : 43113010012

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rahmi Safitri
NIM : 43113010012
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh keamanan dan kemudahan terhadap kepuasan
pelanggan berbelanja di Tokopedia
Tanggal Lulus Ujian : 2 Maret 2017

Disahkan oleh,

Pembimbing,

Ketua Penguji

 UNIVERSITAS
MERCU BUANA 

(Yuli Harwani, Dra., MM)

(Yuhartil, SE., ME)

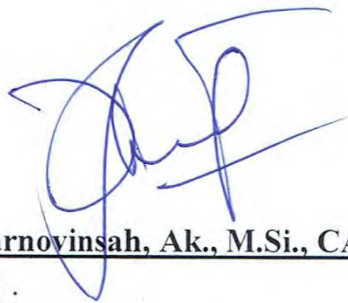
Tanggal :

Tanggal: 7-3-2017

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,





(Dr. Harnoyinsah, Ak., M.Si., CA)

(Dudi Permana, MM., Ph.D)

Tanggal :

Tanggal : 13/3-2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja di Tokopedia”. Proposal skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Walaupun penulis telah berusaha sebaik-baiknya dalam penulisan ini namun dengan terbatasnya ilmu pengetahuan yang dimiliki serta terbatasnya waktu untuk mendapatkan data, maka penulis menyadari penyusunan proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan juga memiliki banyak kekurangan. Tetapi penulis berharap semoga proposal skripsi ini bermanfaat.

Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Ibu Yuli Harwani, Dra, MM, selaku dosen pembimbing proposal skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Saefuloh Lukman dan Ibu Maemunah yang selalu memberikan doa, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun material, tak lupa untuk kaka saya

Teteh Nurul Fajri Salami dan Teteh Asrianty Salam yang selalu memberikan semangat memberikan dalam mengerjakan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Ibu Prof. Dr. Harnovinsah, AK., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Untuk sahabat saya Syavira, Devina, Vera, Nadia, Deka, Laras dan Shindy yang selalu memberikan kebahagiaan
7. Untuk teman spesial saya Ruly Budiman yang selalu memberikan semangat.
8. Untuk sahabat saya di Pondok Pesantren Daar El-Qolam Sisi, Risdha, Sulis, Uyun, Yudha, Laeli, Diana dan Tia yang selalu memberikan saya kebahagiaan.
9. Untuk sahabat saya Silvi dan Harfina yang selalu memberikan saya kebahagiaan.

Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini.

Jakarta, 8 Februari 2017

Rahmi Safitri



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Pembatasan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	14
1. Pengertian Pemasaran	14
2. Pengertian <i>E-Commerce</i>	14
3. Keamanan	15
3.1 Pengertian Keamanan.....	15
3.2 Indikator Keamanan	15
4. Kemudahan.....	16
4.1 Pengertian Kemudahan	16
4.2 Dimensi Kemudahan	17
4.3 Indikator Kemudahan.....	18
5. Kepuasan Pelanggan.....	18
5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
5.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	19
6. Penelitian Terdahulu.....	20
7. Pengaruh Antar Variabel Penelitian	21
B. Rerangka Pemikiran	23
C. Hipotesis	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian	25
1. Waktu Penelitian	25
B. Desain Penelitian.....	25
C. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	26
1. Definisi Variabel	26
2. Operasional Variabel.....	26
D. Skala Pengukuran.....	28
E. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel.....	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	30
G. Jenis Data	31
H. Metode Analisis Data.....	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	36
B. Karakteristik Jawaban Responden.....	37
C. Karakteristik Jawaban Kuesioner	40
D. Model Analisis Data	44
1. Evaluasi Measurement Model (<i>Outer Model</i>)	45
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	53
E. Pembahasan	55
1. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA	60
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	63
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Perkembangan Tokopedia	2
2.1	Penelitian Terdahulu	20
3.1	Operasional Variable Keamanan	27
3.2	Operasional Variabel Kemudahan	27
3.3	Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	28
3.4	Instrumen Skala Likert	29
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku	39
4.4	Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Kategori	40
4.5	Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Keamanan	40
4.6	Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kemudahan	42
4.7	Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan	43
4.8	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i>	46
4.9	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi).....	47
4.10	Hasil pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	49
4.11	Hasil pengujian <i>Convergent Validity(Fornell Lacker)</i>	51
4.12	Hasil pengujian <i>Composite Reliability</i>	51
4.13	Hasil pengujian <i>Cornbachs Alpha</i>	52
4.14	Nilai R-Square Variabel Endogen	53
4.15	Hasil pengujian Hipotesis	54

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Mudah Bertransaksi dengan adanya fitur dari Tokopedia	9
1.2	Review Konsumen	10
2.1	Model Rerangka Konseptual Pemikiran	23
4.1	Hasil Algoritma PLS	46
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	48
4.3	Hasil Uji Bootstrapping.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 2	Hasil Identitas Responden	67
Lampiran 3	Hasil Jawaban Kuesioner.....	69
Lampiran 4	Hasil Karakteristik Responden	77
Lampiran 5	Karakteristik Jawaban Kuesioner Responden	79
Lampiran 6	Hasil Pengujian <i>Measurement (Outer Loading)</i>	82
Lampiran 7	Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	85



UNIVERSITAS
MERCU BUANA