

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, DAN PERSEPSI
RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
LAZADA.CO.ID**

SKRIPSI



Nama : Nurvianti Kemala

NIM : 43113010282

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

2017

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, DAN PERSEPSI
RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
LAZADA.CO.ID**

SKRIPSI

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



Nama : Nurvianti Kemala

NIM : 43113010282

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

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurvianti Kemala
NIM : 43113010282
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 9 Maret 2017



Nurvianti Kemala
NIM: 43113010282

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurvianti Kemala
NIM : 43113010282
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian di Lazada.co.id
Tanggal Lulus Ujian : Kamis, 9 Maret 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Dr. Tafiprios, SE., MM



Tri Wahyono, SE., MM

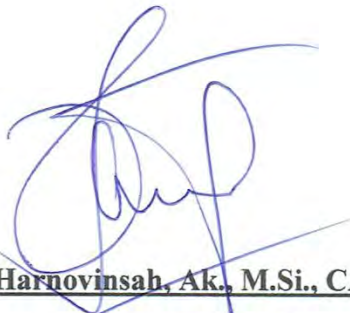
Tanggal : 13-03-2017

Tanggal : 13-03-2017

Dekan,

Ketua Program Studi

S1Manajemen,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal : 13-03-2017



Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal : 13/03-2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian di Lazada.co.id”**.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Keluarga Besar penulis khususnya kedua orang tua tercinta Bapak Heriandi, Ibu Evi, Om Udin dan Tek Yanti yang selalu memberikan doa, semangat, dan inspirasi yang tak ternilai harganya serta Abang Tedi, Kaka Nisa, Ica dan Ka Hayati tercinta yang selalu memberikan do'a, motivasi, dan semangat.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, M.M. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dudi Permana, M.M., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dr. Tafiprios, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan saran & semangat selama penyelesaiannya skripsi ini hingga akhir.

6. Terimakasih kepada Muhamad Gunawan Wibisono yang selalu memberikan semangat, motivasi dan do'a yang tiada henti-hentinya.
7. Sahabat terbaik saya Katia dan Audi yang telah banyak memberikan saya semangat, inspirasi, dan do'a.
8. Teman-teman saya Nurhana, Diah, Beta, Eka, Intan, Bella, Dhea dan Kelas Unggulan 2013 yang selalu memberikan motivasi yang luar biasa selama menempuh perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
9. Karyawan dan Partimer Marketing Reguler 1 Universitas Mercu Buana yang senantiasa menyemangati saya agar segera menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman superbimbingan saya Zulia, Palupi, Desi, Hary, dan Putri yang sudah saling *sharing* pengetahuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tidak lupa juga Santi, Yunita, Ledyana, Siska dan Ana Ismaya yang turut berdiskusi selama penyelesaian skripsi ini.

Bagi pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah memberikan motivasi dan bantuan yang berarti, penulis ucapkan terima kasih. Penulis menyadari banyak keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dalam penyusunan dalam Skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, dan masukan yang membangun.

Jakarta, 24 Januari 2017

Nurvianti Kemala

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN

DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka.....	13
1. <i>E-commerce</i>	13
a. Pengertian E-commerce	13
b. Jenis-jenis E-commerce.....	14
2. Keputusan Pembelian	17
a. Pengertian Keputusan Pembelian	17
b. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	19
c. Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian	22
3. Kepercayaan Konsumen	24
a. Pengertian Kepercayaan Konsumen	24
b. Dimensi Kepercayaan	24

4. Keamanan	27
a. Pengertian Keamanan	27
b. Indikator Keamanan.....	29
5. Persepsi Risiko	29
a. Pengertian Persepsi	29
b. Pengertian Risiko	29
c. Persepsi Terhadap Risiko.	31
6. Penelitian Terdahulu.....	33
7. Hubungan Antar variable	37
B. Rerangka Pemikiran.....	38
C. Hipotesis.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	40
B. Desain Penelitian	40
C. Definisi dan Operasional Variabel	41
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
1. Populasi	45
2. Sampel.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Metode Analisis Data	47
1. Analisis Partial Least Square	47
2. Langkah-langkah Pengujian Analisis PLS	48
a. Evaluasi <i>Measurement Model</i>	48
b. Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>) ...	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	52
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Belanja di Lazada.co.id	54
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluarannya dalam Belanja di Lazada.co.id	54
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	55
C. Deskripsi Jawaban Responden	56
1. Variabel Kepercayaan	56
2. Variabel Keamanan	56
3. Variabel Persepsi Risiko.....	57
4. Variabel Keputusan Pembelian	58
D. Metode Analisis Data : SEM – Partial Least Square.....	59
1. Evaluasi <i>Measurement Model</i> (Outer Model)	59
a. <i>Convergent Validity</i>	59
b. <i>Discriminant Validity</i>	64
c. <i>Composite Reliability dan Cornbachs Alpha</i>	66
2. Pengujian Model Struktural/Uji hipotesis (Inner Model) 67	
a. Nilai R-Square.....	68
b. <i>Goodness-fit Model</i>	68
c. Hasil Pengujian Hipotesis	69
E. Pembahasan	71

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	74
B. Saran	74
1. Bagi Perusahaan	75
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	75

DAFTAR PUSTAKA	77
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	79
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data hasil pre study	9
2.1	Penelitian Terdahulu	33
3.1	Operasionalisasi Variabel Dependen Keputusan Pembelian	41
3.2	Operasionalisasi Variabel Kepercayaan	42
3.3	Operasionalisasi Variabel Keamanan	43
3.4	Operasionalisasi Variabel Persepsi Risiko	43
3.5	Instrumen Skala Likert	45
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	54
4.4	Jumlah pembelian yang telah dilakukan di Lazada.co.id	54
4.5	Pengeluaran untuk berbelanja di Lazada.co.id	55
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	56
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keamanan	56
4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Risiko	57
4.9	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	58
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	60
4.11	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	62
4.12	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (Cross Loadings)	64
4.13	Hasil Pengujian <i>composite reliability</i>	67
4.14	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	67
4.15	Nilai R ² Variabel endogen	68
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	70

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Perkembangan Nilai E-Commerce Di Indonesia.....	2
1.2	Data Traffik Pengunjung Situs Lazada.co.id tahun 2012 - 2013.....	4
1.3	Data Traffik Pengunjung Situs Lazada.co.id tahun 2013 – 2014.....	5
1.4	Data Traffik Pengunjung Situs Lazada.co.id.....	8
2.1	Tahap Keputusan Pembelian	22
2.2	Rerangka Pemikiran.....	38
4.1	Hasil Algorithm PLS	61
4.2	Hasil Algorithm PLS (Modifikasi).....	63
4.3	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (AVE).....	66
4.4	Hasil Bootstrapping	70



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 2 Data Demografi	84
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Variabel Kepercayaan.....	88
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Variabel Ke amanan	92
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Variabel Persepsi Risiko.....	96
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian.....	100
Lampiran 7 Hasil Konstruk Diagram Jalur (Full Model).....	104
Lampiran 8 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Full Model)	105
Lampiran 9 Hasil Konstruk Diagram Jalur Modifikasi (Full Model)	106
Lampiran 10 Hasil <i>Convergent Validity</i> Modifikasi (Full Model)	107
Lampiran 11 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	108
Lampiran 12 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	109
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas	110
Lampiran 14 Hasil Uji R Square	111
Lampiran 15 Hasil Uji Hipotesis	112
Lampiran 16 Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i>	113