

**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN DAN RISIKO KINERJA  
TERHADAP KEPUTUSAN DAN PEMBELIAN SECARA ONLINE  
(Studi Kasus : Tokopedia, Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**

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



**Nama : RUSTINAH S**

**NIM : 43112120104**

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

**2017**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rustinah

NIM : 43112120104

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan 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, September 2017

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



**Rustinah**

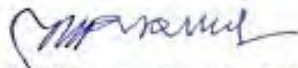
NIM : 43112120104

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rustinah  
NIM : 43112120104  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Keamanan, kemudahan dan Risiko Kinerja*  
Terhadap Keputusan Pembelian secara online (Studi Kasus : Tokopedia)  
Tanggal Lulus Ujian : 7 November 2017

disahkan oleh:

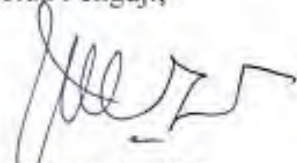
Pembimbing,



**Tafiprios, Dr. SE, MM**

Tanggal: 9 NOV 2017

Ketua Penguji,



**Dra. Yuni Astuti, MS**

Tanggal: 9 NOV 2017

Dekan,



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

Tanggal: 11 NOV 2017

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen,



**Dudi Permana, Ph.D**

Tanggal: 14 NOV 2017

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Keamanan, Kemudahan, dan Risiko Kinerja Terhadap Keputusan Dan Pembelian (Studi Kasus : Tokopedia)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Tafiprios, Dr, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibunda tercinta, kakak serta adik-adik tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas MercuBuana.

4. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen
5. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Bapak Nur Bahar selaku Direktur Gorilla Media Kreasi, yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Mas Sapto Nugroho selaku kakak Ipar saya yang mengsupport kuliah saya.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, dan penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 2017

Rustinah

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB 1    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan & Kontribusi Penelitian .....	9
<b>BAB II    KAJIAN TEORI</b>	
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Keputusan Pembelian .....	10
2. Keamanan .....	14
3. Kemudahan.....	15
4. Risiko Kinerja.....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	17
C. Konseptual & Pengembangan Hipotesis .....	19
D. Paradigma Penelitian.....	22
E. Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	24
B. Design Penelitian.....	24
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	24
1 Definisi Variabel .....	24
2. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	26
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	28

1 Populasi .....	28
2 Sample .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	29
1.Data Sekunder .....	29
2.Data Primer .....	30
F. Metode Analisis Deskriptif .....	30
G. Metode Analisis .....	31
1. Pengertian <i>SEM (Structural Equation Modeling)</i> .....	31
2. Uji Validitas .....	31
3. Uji Reliabilitas .....	32
H. Metode Statistik .....	33
I. Tahap-tahap Dalam SEM .....	34
J. Pengujian Hipotesis.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Perusahaan .....	40
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	41
C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	45
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas.....	47
3. Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran.....	47
4. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran .....	53
5. Uji Kecocokan Model Struktural ( Uji T) .....	55
6. Structural Equation Modelling.....	57
D. Pengujian Hipotesis.....	57
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	61
B. Saran .....	61

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Klaim E-Commerce Tahun 2015 .....	8
2.1	Penelitian Terdahulu .....	17
3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.2	Keterangan Bobot Skor .....	30
4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
4.2	Karakteristik Berdasarkan Rentang Usia .....	43
4.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	43
4.4	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	44
4.5	Uji Validitas Variabel Keamanan .....	45
4.6	Uji Validitas Variabel Kemudahan .....	46
4.7	Uji Validitas Variabel Risiko Kinerja .....	46
4.8	Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	46
4.9	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian .....	47
4.10	Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran.....	54
4.11	Hasil Uji Kecocokan Struktural T Value .....	56
4.12	Hasil Structural Equation Modelling .....	57
4.13	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	58



## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia .....	1
1.2	Peringkat Tokopedia Di Indonesia.....	4
1.3	Pembeli Tidak Dapat Langsung Berinteraksi Dengan Penjual ...	6
1.4	Barang Tidak Sesuai Dengan Foto.....	7
2.1	Lima Tahapan Proses Pembelian Konsumen.....	11
2.2	Penelitian Paradigma.....	22
4.1	Model Pengukuran Variabel Keamanan .....	48
4.2	Model Pengukuran Variabel Kemudahan .....	49
4.3	Model Pengukuran Variabel Risiko Kinerja.....	51
4.4	Model Pengukuran Variabel Keputusan Pembelian .....	52
4.5	Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian.....	54
4.6	Model Struktural (T Value).....	56

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA