

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN, DAN  
PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
MENGUNAKAN *GOPAY***

**(Studi Pada PT Dompet Anak Bangsa)**

**SKRIPSI**



**Nama : Mohammad Dino Aulianto Putra**

**NIM : 43117010232**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2021**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN, DAN  
PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
MENGUNAKAN *GOPAY***

**(Studi Pada PT Dompot Anak Bangsa)**

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



**Nama : Mohammad Dino Aulianto Putra**

**NIM : 43117010232**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mohammad Dino Aulianto Putra

NIM : 43117010232

Program Studi : Manajemen S1

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 atau penjiplakan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Tangerang, 24 Maret 2021



Mohammad Dino Aulianto Putra

NIM : 43117010232

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mohammad Dino Aulianto Putra

NIM 43117010232

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality*, Kepercayaan, dan Persepsi

Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan

*Gopay*

Tanggal Lulus Ujian : 24 Maret 2021


Disahkan oleh :

Pembimbing, \_\_\_\_\_

Ketua Penguji, \_\_\_\_\_

  
Yennida Parmariza, S.Sos., MM.

  
Dr. Tafiprios, MM

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

Ketua Program Studi  
Manajemen S1,  
  
Dr. Daru Asih, M. Si

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh *E-Service Quality*, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan *Gopay* (Studi Pada PT. Dompot Anak Bangsa). Objek penelitian ini dilakukan terhadap pengguna *Gopay* pada komunitas mahasiswa Universitas Mercu Buana kampus Meruya. Dengan menggunakan *purposive sampling* sebagai teknik penentuan sampel, sehingga diperoleh 105 responden sebagai sampel. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model (SEM)* dengan alat analisis (*PLS*) *Partial Least Square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *E-Service Quality* dan Persepsi Risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Sedangkan untuk variabel Kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata Kunci : *Gopay*, *E-Service Quality*, Kepercayaan, Persepsi Risiko,

Keputusan Pembelian



## **ABSTRACT**

*This research aims to examine and analyze the effect of E-Service Quality, Trust, and Perceived of Risk on Purchasing Decisions by Using Gopay (Study on PT. Dompot Anak Bangsa). The object of this research was carried out on Gopay users in the student community of the Mercu Buana University, Meruya campus. By using purposive sampling as a sampling technique, so that 105 respondent were obtained as a sample. The approach in this research is Structural Equation Model (SEM) with Partial Least Square (PLS) as analysis tools. The results of this research indicate that E-Service Quality and Perceived of Risk have a positive and significant effect on Purchasing Decisions. While, the Trust variable does not have a positive and significant effect on Purchasing Decisions.*

*Keyword : Gopay, E-Service Quality, Trust, Perceived of Risk,  
Purchasing Decisions*



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality*, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan *Gopay* (Studi Pada PT. Dompot Anak Bangsa)”. Skripsi ini merupakan syarat untuk dapat melanjutkan ketahap selanjutnya 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 terlaksana berkat bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya, Ibu Yennida Parmariza, S.Sos., 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, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM, Ph. D selaku Dosen Metodologi Penelitian Pemasaran Universitas Mercu Buana.
5. Ade Permata Surya, S.Gz, MM selaku Dosen Tugas Akhir Universitas Mercu Buana.
6. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu.
7. Keluarga, khususnya kepada kedua orang tua, Bunda Sri Handayani dan Bapak Suryo Sumpeno, serta kakak-kakak yaitu Meta Aulia Eka Putri dan Devi Aulia Dwi Putri dan juga keponakan Syaqla Ashfa Muizzudin dan Azfar Sakhi Muizzudin, serta kakak ipar Fahmi Muizzudin, yang tercinta yang telah memberikan semangat, do'a dan dukungan material maupun moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak motivasi untuk terus menimba ilmu.
8. Saudari Shavira Gabby Febri Putri yang sudah memberikan motivasi, doa, bantuan, dan waktunya.
9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan



segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini. Terima kasih.

Tangerang, 24 Maret 2021



Mohammad Dino Aulianto Putra

NIM.: 4311701023



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan dan Kontribusi penelitian.....	10
1. Tujuan penelitian .....	10
2. Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Manajemen Pemasaran.....	12
2. E-Service Quality.....	16
3. Kepercayaan.....	19
4. Persepsi Risiko.....	21
5. Keputusan Pembelian.....	25
B. Pengembangan Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	39
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	39
1. Waktu Penelitian .....	39
2. Tempat Penelitian.....	39
B. Desain Penelitian.....	39
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	40
1. Definisi Variabel .....	40

2. Operasional Variabel.....	41
D. Skala Pengukuran.....	44
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	45
1. Populasi Penelitian.....	45
2. Sampel Penelitian.....	45
F. Metode Pengumpulan Data .....	48
G. Metode Analisis Data.....	48
1. Analisis deskriptif .....	48
2. Uji Instrumen .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>54</b>
A. Analisis Deskriptif .....	54
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
2. <i>Go-Pay</i> .....	55
3. Deskripsi Responden.....	58
4. Deskripsi Variabel.....	60
B. Analisis <i>Partial Least Square</i> .....	63
1. <i>Evaluasi Measurement (Outer Model)</i> .....	64
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis ( <i>Inner model</i> ).....	72
C. Pembahasan.....	76
1. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	76
2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	77
3. Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian.....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran.....	79
1. Saran untuk PT Dompot Anak Bangsa atau <i>Gopay</i> .....	79
2. Saran untuk penelitian selanjutnya.....	81
<b>Daftar Pustaka</b> .....	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1.....	8
Tabel 2. 1.....	32
Tabel 3. 1.....	41
Tabel 3. 2.....	45
Tabel 4. 1.....	58
Tabel 4. 2.....	59
Tabel 4. 3.....	59
Tabel 4. 4.....	60
Tabel 4. 5.....	61
Tabel 4. 6.....	62
Tabel 4. 7.....	63
Tabel 4. 8.....	65
Tabel 4. 9.....	67
Tabel 4. 10.....	69
Tabel 4. 11.....	70
Tabel 4. 12.....	70
Tabel 4. 13.....	71
Tabel 4. 14.....	72
Tabel 4. 15.....	74



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 .....	4
Gambar 1. 2 .....	5
Gambar 2. 1 .....	37
Gambar 4. 1 .....	56
Gambar 4. 2 .....	56
Gambar 4. 3 .....	64
Gambar 4. 4 .....	67
Gambar 4. 5 .....	74



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	87
Lampiran 2 : Deskripsi Responden.....	92
Lampiran 3 : Deskripsi Variabel.....	93
Lampiran 4 : Hasil Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	95
Lampiran 5 : Hasil Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	100

