

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,  
PERSEPSI KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
TOKOPEDIA**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Vicky Stefhanie  
190910041**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,  
PERSEPSI KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
TOKOPEDIA**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:  
Vicky Stefhanie  
190910041**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Vicky Stefhanie  
NPM : 190910041  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 19 September 2022



Vicky Stefhanie  
190910041

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,  
PERSEPSI KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
TOKOPEDIA**

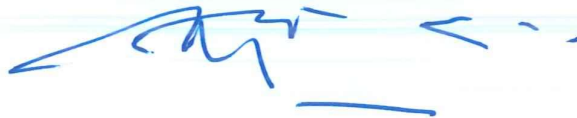
**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:  
Vicky Stefhanie  
190910041**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 14 Januari 2023**



**Prof. Asosiat Dr. Suhardi, S.E., M.M.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui masalah-masalah yang sering terjadi pada *online shop*. Masalah-masalah tersebut dapat dilihat dari komentar-komentar pelanggan terhadap produk yang disediakan pada Tokopedia, tentang kebocoran data, serta kepercayaan yang semakin berkurang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk ( $X_1$ ), persepsi keamanan ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ) terhadap keputusan pembelian ( $Y$ ). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dari seluruh masyarakat Indonesia yang pernah menggunakan aplikasi Tokopedia. Penelitian terhadap sampel dapat dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel (*sampling*). Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah salah satu teknik yang berasal dari teknik *non-probability sampling*, yaitu teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan yang pernah menggunakan aplikasi Tokopedia. Secara parsial menunjukkan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara simultan menunjukkan kualitas produk, persepsi keamanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

**Kata kunci:** Kualitas Produk, Persepsi Keamanan, Kepercayaan dan Keputusan Pembelian

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to find out the problems that often occur in online shops. These problems can be seen from customer comments on the products provided on Tokopedia, about data leaks, and diminishing trust. The purpose of this study was to determine the effect of product quality (X1), perceived security (X2) and trust (X3) on purchasing decisions (Y). The population used in this study amounted to 100 people from all Indonesian people who have used the Tokopedia application. Research on samples can be done by using a sampling technique (sampling). The sampling technique used by the researcher is one of the techniques derived from the non-probability sampling technique, namely the accidental sampling technique. The data collection method is done by using a questionnaire that has been filled out by customers who have used the Tokopedia application. Partially, it shows that product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, perceived safety has a positive and significant effect on purchasing decisions, and trust has a positive and significant effect on purchasing decisions. Simultaneously showing product quality, perceived security and trust have a positive and significant effect on purchasing decisions.*

**Keywords:** *Product Quality, Perceived Security, Trust and Purchase Decision*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Prof. Asosiat Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
6. Orang tua dan keluarga yang telah mendoakan dan memberi dukungan penuh kepada penulis;
7. Responden yang telah membantu penulis untuk mengisi kuesioner yang dapat membantu proses penelitian;
8. Teman-teman se-angkatan penulis yang telah membantu dan selalu menyemangati dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan memberikan kelancaran dalam segala hal yang dikerjakan. Sadhu Sadhu Sadhu.

Batam, 19 September 2022



Vicky Stefhanie





## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah .....	6
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian .....	7
1.6. Manfaat Penelitian .....	7
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2. Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1. Kajian Teori .....	9
2.1.1. Kualitas Produk.....	9
2.1.2. Persepsi Keamanan .....	10
2.1.3. Kepercayaan.....	13
2.1.4. Keputusan Pembelian.....	14
2.2. Penelitian Terdahulu .....	15
2.3. Kerangka Pemikiran.....	16
2.4. Hipotesis .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	18
3.2. Sifat Penelitian.....	18
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian.....	18
3.3.1. Lokasi penelitian.....	18
3.3.2. Periode penelitian.....	18

3.4.	Populasi dan Sampel.....	19
3.4.1.	Populasi.....	19
3.4.2.	Teknik Penentuan Sampel.....	19
3.4.3.	Teknik <i>Sampling</i> .....	20
3.5.	Sumber Data.....	20
3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	20
3.7.	Definisi Operasional Variabel.....	21
3.7.1.	Variabel Independen (X).....	21
3.3.2.	Variabel Dependen (Y).....	22
3.8.	Metode Analisis Data.....	23
3.8.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	23
3.8.2.	Uji Kualitas Data.....	23
3.8.3.	Uji Asumsi Klasik.....	25
3.8.4.	Uji Pengaruh.....	26
3.9.	Uji Hipotesis.....	26
3.9.1.	Uji Parsial ( <i>T-test</i> ).....	27
3.9.2.	Uji Simultan ( <i>F-test</i> ).....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>29</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	29
4.1.1	Sejarah Objek Penelitian.....	29
4.1.2	Logo Perusahaan.....	29
4.1.3	Visi dan Misi Objek Penelitian.....	30
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	30
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	30
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	31
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	31
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	32
4.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	32
4.3.2	Deskripsi Variabel Persepsi Keamanan.....	34
4.3.3	Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	35
4.3.4	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	37
4.4	Analisis Data.....	38
4.4.1	Hasil Uji Validitas.....	38
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	39
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	40
4.5	Pengujian Hipotesis.....	44

4.5.1	Hasil Uji t.....	44
4.5.2	Hasil Uji F.....	45
4.6	Pembahasan.....	46
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	46
4.6.2	Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	46
4.6.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian .....	47
4.6.4	Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	48
4.7	Implikasi Penelitian .....	48
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>49</b>
5.1	Simpulan.....	49
5.2	Saran.....	49

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

Lampiran I. Pendukung Penelitian

Lampiran II. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran III. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran IV. Hasil Turnitin

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Data Penelitian Kualitas Produk.....	2
<b>Gambar 1. 2</b> Data Penelitian Persepsi Keamanan .....	3
<b>Gambar 1. 3</b> Data Penelitian Kepercayaan.....	4
<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	17
<b>Gambar 4. 1</b> Logo Tokopedia.....	29
<b>Gambar 4. 2</b> Kurva Histogram .....	40
<b>Gambar 4. 3</b> Normal P-Plot.....	41

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Produk Baru Tokopedia .....	5
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	15
<b>Tabel 3. 1</b> Periode Penelitian.....	19
<b>Tabel 3. 2</b> Skala Likert .....	21
<b>Tabel 3. 3</b> Operasional Variabel X .....	21
<b>Tabel 3. 4</b> Operasional Variabel Y .....	22
<b>Tabel 3. 5</b> Rentang Skala.....	23
<b>Tabel 4.1</b> Profil Berdasarkan Umur.....	30
<b>Tabel 4. 2</b> Profil Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
<b>Tabel 4. 3</b> Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	31
<b>Tabel 4. 4</b> Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	31
<b>Tabel 4. 5</b> Kualitas Produk (X1) .....	32
<b>Tabel 4. 6</b> Lanjutan (X1) .....	33
<b>Tabel 4. 7</b> Persepsi Keamanan (X2) .....	34
<b>Tabel 4. 8</b> Lanjutan (X2) .....	35
<b>Tabel 4. 9</b> Kepercayaan (X3).....	35
<b>Tabel 4. 10</b> Lanjutan (X3) .....	36
<b>Tabel 4. 11</b> Keputusan Pembelian (Y) .....	37
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Uji Validitas .....	38
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	39
<b>Tabel 4. 14</b> Kolmogorov-smimov .....	41
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....	42
<b>Tabel 4. 16</b> Hasil Uji Hetetoskedasitas.....	42
<b>Tabel 4. 17</b> Hasil Analisis Linear Berganda.....	43
<b>Tabel 4. 18</b> Hasil Uji <b>R<sup>2</sup></b> .....	44
<b>Tabel 4. 19</b> Hasil Uji t .....	44
<b>Tabel 4. 20</b> Hasil Uji F .....	45

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3. 1</b> Rumus <i>Lemeshow</i> .....	19
<b>Rumus 3. 2</b> Rentang Skala .....	23
<b>Rumus 3. 3</b> Uji Validitas Data .....	24
<b>Rumus 3. 4</b> Uji Reliabilitas Data.....	24
<b>Rumus 3. 5</b> Regresi Berganda.....	26
<b>Rumus 3. 6</b> Uji Parsial ( <i>T-test</i> ).....	27
<b>Rumus 3. 7</b> Uji Simultan ( <i>F-test</i> ).....	27