

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN,  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA SITUS JUAL BELI  
ONLINE TOKOPEDIA**

**SKRIPSI**



Oleh  
**Welly Novtrison**  
180910452

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

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN,  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA SITUS JUAL BELI  
ONLINE TOKOPEDIA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Welly Novtrison  
180910452**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Welly Novtrison  
NPM : 180910452  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SITUS JUAL BELI ONLINE TOKOPEDIA**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam 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, 17 Januari 2023



**Welly Novtrison**  
**180910452**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN,  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA SITUS JUAL BELI  
ONLINE TOKOPEDIA**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Welly Novtrison  
180910452**

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

**Batam, 17 Januari 2023**



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



---

**Universitas Putera Batam**

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan, keamanan, dan citra merek terhadap keputusan pembelian pada situs jual beli online Tokopedia. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik kuantitatif. Sampel penelitian digunakan sebanyak 100 responden yakni konsumen yang berada di Kota Batam khusus kecamatan Lubuk Baja sebagai pengguna aplikasi Tokopedia dengan menggunakan rumus Slovin. Kuesioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Dengan menggunakan software SPSS 25, teknik analisis data meliputi uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil regresi linier berganda, kemudahan, keamanan, dan citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan sig.  $0,00 < 0,05$ . Selain itu, kemudahan, keamanan, dan citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada situs jual beli online Tokopedia sebesar 61,8 % berdasar hasil uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil uji hipotesis didapatkan bahwa kemudahan, keamanan, dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan signifikan keputusan pembelian terhadap pada situs jual beli online Tokopedia.

**Kata Kunci** : Citra Merek, Keamanan, Kemudahan, Keputusan Pembelian

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of convenience, security, and brand image on purchasing decisions on the online buying and selling site Tokopedia. This research was conducted using quantitative techniques. The research sample used 100 respondents, namely consumers who are in Batam City, specifically in the Lubuk Baja sub-district as users of the Tokopedia application using the Slovin formula. Questionnaires are used as data collection techniques. By using SPSS 25 software, data analysis techniques include descriptive statistical tests, data quality tests, classical assumption tests, influence tests, and hypothesis testing. Based on the results of multiple linear regression, convenience, safety, and brand image have an effect on purchasing decisions with sig.  $0.00 < 0.05$ . In addition, convenience, security, and brand image affect purchasing decisions on the online buying and selling site Tokopedia by 61.8% based on the results of the coefficient of determination test. Based on the results of hypothesis testing, it was found that convenience, security, and brand image had a positive and significant effect on purchasing decisions on the online buying and selling site Tokopedia.*

**Keywords:** *Brand Image, Security, Convenience, 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 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. Bapak 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 membagikan 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 yang selalu memberikan semangat kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.

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

Batam, 5 Januari 2023



Welly Notrvison





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</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.....	6
1.3. Batasan Masalah .....	7
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian .....	8
1.6. Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2. Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Teori Dasar .....	9
2.1.1 Kemudahan.....	9
2.1.2 Keamanan .....	11
2.1.3 Citra Merek.....	12
2.1.4 Keputusan Pembelian .....	13
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Pemikiran .....	16
2.3.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian.....	16
2.3.2 Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	17
2.3.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	17
2.3.4 Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	18
2.4 Hipotesis .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	20
3.2 Sifat Penelitian.....	20
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	20
3.3.1 Lokasi Penelitian .....	20
3.3.2 Periode Penelitian .....	21
3.4 Populasi dan Sampel.....	21
3.4.1 Populasi .....	21
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel.....	22
3.4.3 Teknik <i>Sampling</i> .....	22
3.5 Sumber Data .....	22

3.6	Metode Pengumpulan Data.....	23
3.7	Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
3.8	Metode Analisis Data.....	24
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	24
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	25
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	26
3.8.4	Uji Pengaruh.....	27
3.9	Uji Hipotesis.....	27
3.9.1	Uji t (Uji Parsial).....	27
3.9.2	Uji F (Uji Simultan).....	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.....	29
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	30
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	31
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi Tokopedia.....	31
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	32
4.3.1	Deskripsi Variabel Kemudahan.....	32
4.3.2	Deskripsi Variabel Keamanan.....	33
4.3.3	Deskripsi Variabel Citra Merek.....	35
4.3.4	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	37
4.4	Analisis Data.....	40
4.4.1	Hasil Uji Validitas.....	40
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	41
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	42
4.5	Pengujian Hipotesis.....	46
4.5.1	Hasil Uji t.....	46
4.5.2	Hasil Uji F.....	46
4.6	Pembahasan.....	47
4.6.1	Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian.....	47
4.6.2	Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	48
4.6.3	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	48
4.6.4	Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	49
4.7	Implikasi Penelitian.....	49
4.7.1	Implikasi Teoritis.....	50
4.7.2	Implikasi Praktis.....	50
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>51</b>
5.1	Simpulan.....	51
5.2	Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>53</b>

## **LAMPIRAN**

1. Pendukung Penelitian
2. Daftar Riwayat Hidup
3. Surat Izin Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka berpikir .....	18
<b>Gambar 4.1</b> Logo Tokopedia.....	29
<b>Gambar 4.2</b> Kurva Histogram .....	42
<b>Gambar 4.3</b> Normal P-Plot .....	42

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.1</b> Jumlah Pengunjung Terbanyak .....	3
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	15
<b>Tabel 2.2</b> Lanjutan Penelitian Terdahulu .....	16
<b>Tabel 3.1</b> Periode Penelitian.....	21
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert .....	23
<b>Tabel 3.3</b> Definisi Operasional variabel.....	24
<b>Tabel 4.1</b> Profil Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
<b>Tabel 4.2</b> Profil Berdasarkan Usia.....	30
<b>Tabel 4.3</b> Profil Berdasarkan Penghasilan.....	31
<b>Tabel 4.4</b> Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan .....	31
<b>Tabel 4.5</b> Rentang Skala.....	32
<b>Tabel 4.6</b> Kemudahan (X1) .....	32
<b>Tabel 4.7</b> Keamanan (X2) .....	33
<b>Tabel 4.8</b> Citra Merek (X3).....	36
<b>Tabel 4.9</b> Keputusan Pembelian (Y) .....	38
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas .....	40
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	41
<b>Tabel 4.12</b> Kolmogorov-smimov .....	43
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....	43
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Heteroskedastitas .....	44
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Analisis Linear Berganda.....	44
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji R2 .....	45
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji T .....	46
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji F .....	47

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1.</b> Rumus Slovin.....	22
<b>Rumus 3.2</b> Regresi Linear Berganda.....	25