

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN DAN
KEMUDAHAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN
MENGUNAKAN SISTEM COD DI PT JNE BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Zulfakbir
190910352**

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

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN DAN
KEMUDAHAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN
MENGUNAKAN SISTEM COD DI PT JNE BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Zulfakbir
190910352**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang Bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Zulfakbir
NPM : 190910352
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "SKRIPSI" yang saya buat dengan judul :

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN MENGGUNAKAN SISTEM COD DI PT JNE BATAM

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 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 skripsi 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, 20 Januari 2023


METERAI TEMPEL
986AKX159896019
Zulfakbir
190910352

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN DAN
KEMUDAHAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN
MENGUNAKAN SISTEM COD DI PT JNE BATAM**


SKRIPSI

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

**Oleh:
Zulfakbir
190910352**

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

Batam, 20 Januari 2023


**Sunargo, S.E., M.Sc.
Pembimbing**



ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya teknologi, maka kegiatan sehari-hari juga turut berkembang mengikuti kemajuan teknologi yang semakin praktis dan canggih, salah satunya ialah dalam memperjual belikan barang. Persaingan dalam penggunaan teknologi antara satu dan yang lainnya tidak dapat terhindari dalam bidang jual beli khususnya pada PT JNE pada cabang Batam, metode COD menjadi pilihan utama yang dipilih pembeli dalam melakukan pembelian, namun metode ini tidak terlepas dari beberapa hal yang turut ikut serta mempengaruhi besar kecilnya penggunaan metode COD yang rawan akan ketidakpastian, yaitu kepercayaan yang dimiliki pengguna, keamanan yang dapat dijamin, dan kemudahan dalam penggunaan metode COD. Sampel yang ada didalam penelitian ini memiliki jumlah 100 sampel yang diputuskan menggunakan perhitungan Lemeshow yang kemudian diolah menggunakan program SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen menggunakan sistem COD di PT JNE Batam, keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen menggunakan sistem COD di PT JNE Batam, kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen menggunakan sistem COD di PT JNE Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Minat Beli Konsumen Menggunakan Sistem COD di PT JNE Batam. Keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Minat Beli Konsumen Menggunakan Sistem COD di PT JNE Batam. Kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Minat Beli Konsumen Menggunakan Sistem COD di PT JNE Batam. Kepercayaan, keamanan, dan kemudahan dalam menggunakan sistem COD di PT JNE Batam, memiliki pengaruh secara simultan, positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen menggunakan sistem COD di PT JNE Batam.

Kata Kunci : Keamanan; Kemudahan; Kepercayaan; Minat Beli.

ABSTRACT

Along with the development of technology, daily activities also develop following technological advances that are increasingly practical and sophisticated, one of which is buying and selling goods. Competition in the use of technology between one and another is unavoidable in the field of buying and selling, especially at PT JNE at the Batam branch, the COD method is the main choice chosen by buyers in making purchases, but this method is inseparable from several things that influence the size the use of the COD method is prone to winning, namely the trust that the user has, the security that can be guaranteed, and the ease of using the COD method. The sample in this study had a total of 100 samples which were decided using the Lemeshow calculation which then used the SPSS version 25 program. The results showed that trust had a positive and significant effect on consumer buying interest using the COD system at PT JNE Batam, security had a positive and significant effect on consumer interest buying consumers using the COD system at PT JNE Batam, convenience has a positive and significant effect on consumer interest in using the COD system at PT JNE Batam. The results of the study show that Trust has a positive and significant effect on Consumer Purchase Interest Using the COD System at PT JNE Batam. Security has a positive and significant effect on Consumer Purchase Interest Using the COD System at PT JNE Batam. Convenience has a positive and significant effect on Consumer Purchase Interest Using the COD System at PT JNE Batam. Trust, security, and convenience in using the COD system at PT JNE Batam, have a simultaneous, positive and significant influence on consumer buying interest using the COD system at PT JNE Batam.

Keywords: *Ease of use; Purchase Interest; Security; Trust.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran 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, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, 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 Putra Batam;
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putra Batam
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Sunargo, S.E., M. Sc. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Kepala kantor dan Staff PT JNE Batam yang turut membantu dalam memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
7. Kedua Orang tua tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang, nasehat, dukungan, semangat.
8. Teman-teman yang memberikan semangat serta dukungan dalam penyusunan skripsi penelitian sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
9. Pihak-pihak lain yang telah membantu penulis dalam pembuatan skripsi penelitian ini, yang tidak dapat disebut satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat- Nya

Batam, 20 Januari 2023



Zulfakbir
190910352

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Kajian Teori	11
2.1.1. Kepercayaan.....	11
2.1.2 Keamanan.....	14
2.1.3. Kemudahan	17
2.1.4. Minat Beli Konsumen	20
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Pemikiran.....	25

2.3.1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Beli Konsumen	25
2.3.2. Pengaruh Keamanan terhadap Minat Beli Konsumen	25
2.3.3. Pengaruh Kemudahan terhadap Minat Beli Konsumen	26
2.3.4. Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Beli Konsumen	26
2.4. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2. Sifat Penelitian	29
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian.....	30
3.3.1. Lokasi Penelitian.....	30
3.3.2. Periode Penelitian.....	30
3.4. Populasi dan Sempel	31
3.4.1. Populasi.....	31
3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel.....	31
3.4.3. Teknik Sampling	33
3.5. Sumber Data.....	33
3.6. Metode Pengumpulan Data	34
3.6.1. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6.2. Alat Pengumpulan Data	34
3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
3.8. Metode Analisis Data.....	37
3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif	37
3.8.2. Uji Kualitas Data.....	38
3.8.3. Uji Asumsi Klasik	40
3.9. Uji Hipotesis.....	42
3.9.1 Regresi Linier Berganda	42
3.9.2. Uji Koefisien Determinasi.....	43
3.9.3. Uji T (Regresi Parsial)	44
3.9.4. Uji F (Silmutan)	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Gambaran Umum Objek Peneitian	47
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	48

4.2.1. Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2.2 Karakteristik berdasarkan Pekerjaan	49
4.2.3 Karakteristik berdasarkan Umur	49
4.2.4. Karakteristik berdasarkan lama menggunakan sistem COD di PT JNE Batam	50
4.3. Deskripsi Jawaban Responden	51
4.3.1. Deskripsi Variabel Kepercayaan	51
4.3.2. Deskripsi Variabel Keamanan	53
4.3.3. Deskripsi Variabel Kemudahan	54
4.3.4. Deskripsi Variabel Minat Beli Konsumen	55
4.4 Analisis Data	56
4.4.1. Hasil Uji Analisis Deskriptif	56
4.4.2. Uji Kualitas Data	58
4.4.3. Uji Asumsi Klasik	61
4.5. Pengujian Hipotesis	64
4.5.1. Analisis Linear Berganda	64
4.5.2. Analisis Koefisien Determinasi	66
4.5.3. Uji t	66
4.5.4. Uji F	67
4.6. Pembahasan	67
4.6.1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Beli Konsumen	67
4.6.2. Pengaruh Keamanan terhadap Minat Beli Konsumen	68
4.6.3. Pengaruh Kemudahan terhadap Minat Beli Konsumen	68
4.6.4. Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kemudahan terhadap Minat Beli Konsumen	68
4.7. Implikasi Penelitian	69
4.7.1. Impilkasi Teoritis	69
4.7.2. Implikasi Praktis	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran	73

DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

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

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....	27
Gambar 4.1 PT JNE cabang Batam.....	48
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	61
Gambar 4.3 Normal p-plot.....	62
Gambar 4.4 Normal Scatterplot.....	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Perolehan Barang COD Maret 2021- Maret 2022	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Skala Likert	34
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	38
Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reliabilitas	40
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	48
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Umur	50
Tabel 4.4 Responden berdasarkan lama menggunakan sistem COD di PT JNE Batam	50
Tabel 4.5 Deskripsi variabel kepercayaan.....	51
Tabel 4.6 Deskripsi variabel keamanan.....	53
Tabel 4.7 Deskripsi variabel kemudahan	54
Tabel 4.8 Deskripsi variabel minat beli konsumen	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Deskriptif	57
Tabel 4.10 Validitas variabel Kepercayaan.....	58
Tabel 4.11 Validitas variabel Keamanan.....	59
Tabel 4.12 Validitas variabel Kemudahan	59
Tabel 4.13 Validitas variabel Minat Beli Konsumen	60
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.15 Hasil uji Kolmogorov-Smirnov.....	62
Tabel 4.16 Hasil uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.17 Hasil uji Analisis Linear Berganda	65
Tabel 4.18 Hasil uji Koefisien Determinan.....	66
Tabel 4.19 Hasil uji t	66
Tabel 4.20 Hasil uji F	67

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Lemeshow.....	32
Rumus 3.2 Rumus Rentang Skala.....	38
Rumus 3.3 Koefisien Reliabilitas Cronbach Alfa.....	40
Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda.....	42
Rumus 3.5 Koefisien Determinasi.....	44