

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI  
RESIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN E-  
COMMERCE TOKOPEDIA PADA MASYARAKAT  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Pandapotan Saragih  
180910416**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI  
RESIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN E-  
COMMERCE TOKOPEDIA PADA MASYARAKAT  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :  
Pandapotan Saragih  
180910416**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Pandapotan Saragih  
NPM/NIP : 180910416  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian E-commerce Tokopedia Pada Masyarakat Kota 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 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, 25 Juli 2023



**Pandapotan Saragih**  
180910416

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI RESIKO  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN E-COMMERCE  
TOKOPEDIA PADA MASYARAKAT KOTA BATAM**

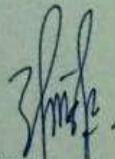
**SKRIPSI**

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

**Oleh :  
Pandapotan Saragih  
180910416**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti yang tertera dibawah ini**

**Batam, 28 Juli 2023**



**Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.  
Pembimbing**

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



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis hubungan yang terjadi antara variabel, kualitas produk dan persepsi resiko terhadap keputusan pembelian E-commerce Tokopedia pada masyarakat Kota Batam. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner ke sejumlah responden yang mana respondennya adalah masyarakat Perumahan Taman Anugrah, Rt/Rw 001/015, Kelurahan Tembesi, Kecamatan Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau yang berjumlah 156 responden. Kemudian data diolah dengan menggunakan program SPSS versi 26. Yang mana jumlah responden ditentukan dengan metode random sampling. Berdasarkan uji statistic diketahui bahwa variabel kualitas produk dan persepsi resiko berdistribusi dengan normal. Dari hasil uji t menunjukkan variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian begitu pula dengan variabel persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Sementara itu untuk hasil uji f secara simultan menyatakan bahwa variabel kualitas produk dan persepsi resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian E-commerce Tokopedia pada masyarakat Kota Batam.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Persepsi Resioko, Keputusam Pembelian

## **ABSTRACT**

*This study aims to observe and analyze the associations experienced with variables, product quality and risk perception in Tokopedia E-commerce shopping decisions for residents of Batam City. This study uses a quantitative descriptive method. The data collection was carried out by distributing questionnaires to a total of respondents in which the respondents were residents of Taman Anugrah Housing Rt/Rw 001/015 Tembesi Village, Sagulung District, Batam City, a total of 156 respondents. Using the SPSS tool version 26. set on randome sampling technique. Through statistical tests it was observed if the variable product quality and risk perception were normally distributed. Through the acquisition of the t test shows if the product quality variable has a significant impact on the purchase decision as well as the risk perception variable has a significant impact on the purchase decision. but the results of the f test with others say that the variable product quality and risk perception have a positive and significant impact on Tokopedia E-commerce shopping decisions for residents of Batam City.*

**Keywords:** *Product Quality; Perceived Risk; Purchase Decision.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji Tuhan, terima kasih saya ucapkan atas bantuan Tuhan yang telah mempermudah dalam pembuatan skripsi ini, hingga akhirnya terselesaikan tepat waktu. Tanpa bantuan dari Tuhan, Saya bukanlah siapa-siapa. Seluruh berkat limpahan karuniaNya hingga saat ini, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi tentang "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN E-COMMERCE TOKOPEDIA PADA MASYRAKAT KOTA BATAM", untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapat gelar sarjana manajemen.

Tak lupa juga saya sebagai penulis mengucapkan rasa terimakasih seluruh rekan dan pihak yang telah mendukung. Serta membantu penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Dengan segala kerendahan hati, penulis haturkan pula terimakasih kepada:

1. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang saya hormati.
2. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
3. Serta kedua orangtua saya yang telah memberi dukungan dan motivasi supaya skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Rekan dan sahabat yang telah memberi semangat, ide, dan motivasi kepada saya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

Selaku penulis, saya menyadari bahwa dalam penulisan karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, saya selaku penulis mengucapkan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan yang terdapat di dalam penulisan skripsi saya. Dengan senang hati, saya selaku penulis akan menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga karya tulis yang saya buat dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Batam, 14 Juli 2023

Pandapotan Saragih





## DAFTAR ISI

	Halaman
<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 .....	9
1.3 Batasan Masalah .....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.6.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Teori Dasar .....	12
2.1.1 Kualitas Produk .....	12
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk .....	13
2.1.1.2 Faktor Kualitas Produk.....	13
2.1.1.3 Indikator Kualitas Produk .....	13
2.1.2 Persepsi Resiko .....	13
2.1.2.1 Pengertian Persepsi Resiko .....	13
2.1.2.2 Faktor Persepsi Resiko .....	14
2.1.2.3 Indikator Persepsi Resiko.....	14
2.1.3 Keputusan Pembelian .....	15
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	15
2.1.3.2 Faktor Keputusan Pembelian .....	15
2.1.3.3 Indikator Keputusan Pembelian .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	19
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	19
2.3.2 Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian .....	20
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian .....	20
2.4 Kerangka Pemikiran.....	20
2.5 Hipotesis .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>

3.1	Jenis Penelitian.....	22
3.2	Sifat Penelitian .....	22
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	23
3.3.1	Lokasi Penelitian .....	23
3.3.2	Periode Penelitian.....	23
3.4	Populasi dan Sampel .....	23
3.4.1	Populasi .....	23
3.4.2	Sampel.....	24
3.4.3	Teknik Sampling .....	25
3.5	Sumber Data.....	25
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7	Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.7.1	Variabel Independen .....	26
3.7.2	Varibael Dependen .....	26
3.8	Metode Analisis Data .....	28
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	28
3.8.2	Uji Kualitas Data .....	29
3.8.2.1	Uji Validitas Data.....	29
3.8.2.2	Uji Reabilitas Data .....	30
3.8.3	Uji Asumsi Klasik .....	30
3.8.3.1	Uji Normalitas .....	30
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas .....	30
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	31
3.8.4	Uji Pengaruh.....	31
3.8.4.1	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.8.4.2	Analisis Koefisien Dterminasi ( $R^2$ ).....	31
3.8.5	Uji Hipotesis.....	32
3.8.5.1	Uji t (Parsial) .....	32
3.8.5.2	Uji f (Simultasn).....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>33</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	33
4.1.1	Sejarah Singkat Tokopedia.....	33
4.1.2	Visi dan Misi Tokopedia .....	33
4.2	Deskripsi Karesteristik Responden .....	34
4.2.1	Profil Responden .....	34
4.2.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
4.2.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	34
4.2.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	35
4.2.1.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
4.2.1.5	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	37
4.2.1.6	Profil Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Tokopedia .....	37
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	38
4.3.1	Analisis Deskripsi .....	38
4.3.1.1	Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	38
4.3.1.2	Variabel Persepsi Resiko ( $X_2$ ).....	39
4.3.1.3	Varibael Keputusan Pembelian ( $Y$ ).....	41

4.4	Hasil Uji Kualitas Data .....	42
4.4.1	Hasil Uji Validitas .....	42
4.4.2	Hasil Uji Reabilitas .....	43
4.5	Analisis Data .....	43
4.5.1	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	43
4.5.1.1	Hasil Uji Normalitas.....	43
4.5.1.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
4.5.1.3	Hasil Uji Heteroskedasitas .....	46
4.5.2	Hasil Uji Pengaruh .....	46
4.5.2.1	Uji Regresi Linear Berganda.....	46
4.5.2.2	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
4.6	Pengujian Hipotesis.....	48
4.6.1	Uji t (Parsial) .....	48
4.6.2	Uji f (Simultan) .....	49
4.7	Pembahasan.....	49
4.7.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	49
4.7.2	Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian .....	50
4.7.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian .....	50
4.8	Implikasi Hasil Penelitian .....	51
4.8.1	Implikasi Teoritis .....	51
4.8.2	Implikasi Praktis.....	51
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>52</b>
5.1	Simpulan .....	52
5.2	Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>54</b>
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 1.1</b> Rata-rata Jumlah Pengunjung Tokopedia (Kuartal I 2019 – Kuartal II 2022) .....	4
<b>Gambar 1.2</b> Ulasan Pembeli Tentang Kualitas yang Buruk.....	5
<b>Gambar 1.3</b> Data 91 Pengguna Tokopedia yang Bocor .....	8
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	21
<b>Gambar 4.1</b> Histogram .....	44
<b>Gambar 4.2</b> <i>Normal P-Plot Regression Standadized</i> .....	44

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Table 1.1</b> Presentase Layanan yang ditawarkan E-commerce .....	6
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian.....	23
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert .....	26
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Variabel.....	26
<b>Tabel 3.4</b> Rentang Skala.....	29
<b>Tabel 4.1</b> Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
<b>Tabel 4.2</b> Data Responden Berdasarkan Usia .....	35
<b>Tabel 4.3</b> Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
<b>Tabel 4.4</b> Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
<b>Tabel 4.5</b> Data Responden Berdasarkan Penghasilan .....	37
<b>Tabel 4.6</b> Data Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Tokopedia.....	37
<b>Tabel 4.7</b> Skor Indikator Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	38
<b>Tabel 4.8</b> Skor Indikator Variabel Persepsi Resiko ( $X_2$ ).....	40
<b>Tabel 4.9</b> Skor Indikator Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	41
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas .....	42
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Reabilitas .....	43
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Simornov</i> .....	45
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	46
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	47
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji t (Parsial).....	48
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji f (Simultan).....	49

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Rumus Slovin.....	24
<b>Rumus 3.2</b> Rentang Skala .....	28
<b>Rumus 3.3</b> <i>Bivariate Pearson</i> .....	29
<b>Rumus 3.4</b> <i>Cronbach Alpha</i> .....	30
<b>Rumus 3.5</b> Regresi Linear Berganda.....	31