

**PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN
DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE*
FJB HP IPHONE DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Liberniwati laoli
200910131**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN
DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA *MARKETPLACE*
FJB HP IPHONE DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Liberniwati laoli
200910131**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Liberniwati laoli

NPM : 200910131

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MARKETPLACE FJB HP IPHONE DI KOTA BATAM”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, 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 didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 30 Januari 2025


10000
METERAI
TEMPEL
D59B5ALX298749947
Liberniwati laoli

**PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN DAN
KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA MARKETPLACE FJB HP
IPHONE DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Liberniwati laoli
200910131**

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

Batam, 30 Januari 2025



**Tiurniari Purba, S.E., M.M
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor keamanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian di *marketplace* HP iPhone FJB di Kota Batam. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, dengan fokus pada pengguna aktif *marketplace* yang telah membeli iPhone dalam tiga tahun terakhir dan berdomisili di Kota Batam. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala 5 Likert untuk analisis data menggunakan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor keamanan mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pembelian, namun pengaruhnya relatif kecil dibandingkan variabel lainnya. Kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan koefisien regresi sebesar 0,134 dan p-value sebesar 0,045. Kemudahan penggunaan merupakan faktor yang paling signifikan mempengaruhi keputusan pembelian, dengan koefisien regresi tertinggi sebesar 0,930 dan p-value <0,001. Studi ini menekankan pentingnya pengalaman pengguna yang optimal dalam platform *e-commerce*. Kombinasi faktor keamanan, kepercayaan, dan kenyamanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan daya prediksi yang tinggi dan variasi sebesar 84,2% dijelaskan oleh interaksi ketiga variabel independen.

Kata Kunci: Keamanan, Kepercayaan, Kemudahan, Keputusan pembelian, Pasar

ABSTRACT

This study investigates the impact of security, trust, and ease of use factors on purchasing decisions in the FJB HP iPhone marketplace in Batam City. The research uses a quantitative approach with a survey method, focusing on active marketplace users who have purchased an iPhone in the last three years and live in Batam City. The study uses a questionnaire with a 5 Likert scale for data analysis using SPSS version 26 program. The results show that security factors have a positive influence on purchasing decisions, but the effect is relatively small compared to other variables. Trust has a positive and significant influence on purchasing decisions, with a regression coefficient of 0.134 and a p-value of 0.045. Ease of use is the most significant factor in influencing purchasing decisions, with a highest regression coefficient of 0.930 and p-value <0.001. The study emphasizes the importance of optimal user experience in e-commerce platforms. The combination of security, trust, and convenience factors collectively has a significant influence on purchasing decisions, with a high predictive power and 84.2% of variation explained by the interaction of the three independent variables.

Keywords: Security, Trust, convenience, purchasing decisions, marketplace

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala berkat dan anugerahNya, 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 bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Ibu 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 Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku ketua program Studi Manajemen
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M selaku Pembimbing Skripsi Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Kedua Orangtua saya yang selalu mendukung dan mendoakan;
6. Kakak dan abang saya yang selalu mendukung serta memberi semangat;
7. Sahabat dan juga orang spesial yang selalu ada;
8. Teman-teman seperjuangan, serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebut Namanya satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha kuasa membalas segala kebaikan dan mencurahkan berkatNya. Amin.

Batam, 30 Januari 2025

Liberniwati Laoli

DAFTAR ISI

	Halamaan
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen.....	11
2.1.1.1 Definisi Perilaku Konsumen	11
2.1.1.2 Model Perilaku Konsumen.....	12
2.1.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	13
2.1.2 Teori E-Commerce	17
2.1.2.1 Definisi E-Commerce.....	17
2.1.2.2 Jenis-jenis E-Commerce.....	17
2.1.2.3 <i>Marketplace</i> sebagai Platform <i>E-Commerce</i>	18
2.1.3 Teori Keamanan Transaksi <i>Online</i>	19
2.1.3.1 Definisi Keamanan Transaksi <i>Online</i>	19
2.1.3.2 Aspek-aspek Keamanan Transaksi <i>Online</i>	20
2.1.3.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian <i>Online</i>	21
2.1.4 Teori Kepercayaan Konsumen	23
2.1.4.1 Definisi Kepercayaan Konsumen.....	23

2.1.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen	24
2.1.4.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Online	26
2.1.5 Teori Kemudahan	27
2.1.5.1 Defenisi Kemudahan	27
2.1.5.2 Indikator Kemudahan	27
2.1.5.3 Pengaruh kemudahan terhadap keputusan pembelian <i>online</i>	29
2.1.6 Teori Keputusan Pembelian	31
2.1.6.1 Definisi Keputusan Pembelian	31
2.1.6.2 Proses Keputusan Pembelian.....	32
2.1.6.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Online.....	33
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Kerangka Pemikiran	39
2.4 Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis penelitian	40
3.2 Sifat Penelitian	40
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	41
3.1.1 Lokasi Penelitian	41
3.1.2 Periode penelitian	41
3.4. Definisi variabel penelitian dan definisi operasional variabel	42
3.4.1 Definisi variabel	42
3.4.2. Definisi operasional variabel.....	42
3.5 Desain Penelitian	42
3.6 Populasi dan Sampel Populasi.....	43
3 6.1 Populasi 43	
3.6.2. Sampel 43	
3.7 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	43
3.7.1. Variabel Penelitian	43
3.7.2. Defenisi Operasional	44
3.8 Instrumen Penelitian.....	45
3.9 Metode Analisis Data	45
3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	45
3.9.3 Uji Validitas	46
3.9.4 Uji Reliabilitas.....	47
3.9.5 Uji Asumsi Klasik	47
3.9.5.1 Uji Normalitas	47

3.9.5.2 Uji Multikolineritas	47
3.9.5.3 Uji Heteroskedastisitas	48
3.9.6 Uji Pengaruh.....	48
3.9.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
3.9.6.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	49
3.9.6.3 Uji Hipotesis.....	49
3.9.6.4 Uji simultan (uji-F).....	49
3.9.6.5 Uji Parsial (Uji-t).....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
4.2 Instrumen Penelitian.....	53
4.2.1 Uji Validitas Instrumen dan uji Reabilitas Instrumen	53
4.2.1.1 Uji Validitas Instrumen	53
4.2.1.1 Uji Reabilitas Instrumen.....	55
4.4 Karakteristik Responden	56
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Deskriptif Hasil Penelitian	58
4.2.5 Variabel Keamanan (X_1)	58
4.2.6 Variabel Kepercayaan (X_2).....	59
4.2.7 Variabel Kemudahan (X_3).....	61
4.2.8 Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	63
Uji Asumsi Klasik	64
4.2.9 Uji Normalitas	64
4.2.10 Uji Multikolinearitas.....	65
4.2.11 Uji Heteroskedastisitas	66
Uji Pengaruh.....	66
4.2.12 Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.2.13 Uji Parsial (Uji Statistik t).....	68
4.2.14 Uji Simultan (Uji F)	70
4.2.15 Uji Determinasi (R^2).....	71
4.3.1. Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Pembelian	72
4.3.2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian	72
4.3.4. Pengaruh Simultan Keamanan, Kepercayaan, dan Kemudahan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75

Kesimpulan.....	75
Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	185
RIWAYAT PENDIDIKAN.....	185

DAFTAR GAMBAR

	<u>Halaman</u>
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4. 1 Logo FJB batam.....	52
Gambar 4. 2 Uji Autokolerasi.....	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	39
Tabel 3. 1 Definisi operasional variabel	44
Tabel 3. 2 Klasifikasi Rentang Skala.....	46
Tabel 4. 1 Uji Validitas Kamanan (X_1).....	53
Tabel 4. 2 Uji Validitas Kepercayaan (X_2)	54
Tabel 4. 3 Uji Validitas Kemudahan (X_3).....	54
Tabel 4. 4 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	55
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 6 Jenis Kelamin Responden.....	56
Tabel 4.7 Usia Responden	57
Tabel 4. 8 Pekerjaan Responden.....	57
Tabel 4. 9 Hasil Kuesioner Perihal Keamanan	58
Tabel 4. 10 Hasil Kuesioner Perihal Keamanan	59
Tabel 4. 11 Hasil Kuesioner Perihal Kemudahan.....	61
Tabel 4. 12 Hasil Kuesioner Perihal Kemudahan.....	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikonearitas.....	65
Tabel 4. 15 Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji Parsial.....	69
Tabel 4. 17 Hasil Uji Simultan (Uji F)	70
Tabel 4. 18 Hasil Uji Determinasi	71

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rentang Skala (Pane & Purba, 2020).....	45
Rumus 3. 2 Regresi linier Berganda (Arianto, 2023).....	48