

**PENGARUH KEAMANAN, *EWOM* DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA LAZADA DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Dame Natalia Ambarita
210910142**

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

**PENGARUH KEAMANAN, *EWOM* DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA LAZADA DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Dame Natalia Ambarita
210910142**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Dame Natalia Ambarita

NPM : 210910142

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Keamanan, *Ewom* Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Lazada Di 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, 18 Juli 2025



Dame Natalia Ambarita
210910142

**PENGARUH KEAMANAN, *EWOM* DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA LAZADA DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Dame Natalia Ambarita
210910142**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 18 Juli 2025


Hikmah, S.E., M.Si.
Pembimbing



ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi di era digital telah mengubah secara signifikan cara perusahaan berinteraksi dengan konsumen, terutama melalui *platform* digital dan *e-commerce*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan, *ewom*, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian pada Lazada di Kota Batam. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna Lazada di Batam, dengan jumlah yang tidak diketahui secara pasti. Teknik penentuan besar sampel menggunakan rumus *Jacob Cohen* yang menghasilkan 204 responden dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data dalam penelitian ini akan mencakup uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji pengaruh untuk menguji pengaruh variabel yang dikaji. Hasil uji *t* menunjukkan bahwa secara parsial, keamanan berpengaruh dengan positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. *Ewom* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Selain itu, kemudahan penggunaan juga dapat terbukti secara parsial berpengaruh positif dan signifikan. Melalui uji *F*, ditemukan bahwa keamanan, *ewom*, dan kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Lazada Kota Batam.

Kata Kunci: *Ewom*, Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

The advancement of information technology in the digital era has significantly changed the way companies interact with consumers, especially through digital platforms and e-commerce. This study aims to determine the effect of security, ewom, and ease of use on purchasing decisions at Lazada in Batam City. The research method used is a quantitative approach with a descriptive design. The study population is all Lazada users in Batam, with an unknown number. The technique for determining the sample size uses the Jacob Cohen formula which produces 204 respondents with a purposive sampling technique. Data analysis in this study will include data quality testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis and influence testing to test the influence of the variables studied. The results of the t-test show that partially, security has a positive and significant effect on purchasing decisions. Ewom has a positive and significant effect on purchasing decisions. In addition, ease of use can also be proven to have a positive and significant effect partially. Through the F test, it was found that security, ewom, and ease of use simultaneously have a positive and significant effect on purchasing decisions at Lazada in Batam City.

Keywords: *Ease of Use, Ewom, Purchasing Decisions, Security.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud 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 Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., CPS. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Hikmah, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak responden yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 18 Juli 2025



Dame Natalia Ambarita



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Batasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.6.1 Secara Teoritis	13
1.6.2 Secara Praktis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori	17
2.1.1 Keamanan	17
2.1.1.1 Pengertian Keamanan	17
2.1.1.2 Faktor Keamanan	18
2.1.1.3 Indikator Keamanan	19
2.1.2 <i>Ewom</i>	20
2.1.2.1 Pengertian <i>Ewom</i>	20
2.1.2.2 Faktor <i>Ewom</i>	21
2.1.2.3 Indikator <i>Ewom</i>	23
2.1.3 Kemudahan Penggunaan	24
2.1.3.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan	24
2.1.3.2 Faktor Kemudahan Penggunaan	25
2.1.3.3 Indikator Kemudahan Penggunaan	27
2.1.4 Keputusan Pembelian	28
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian	28
2.1.4.2 Faktor Keputusan Pembelian	29
2.1.4.3 Indikator Keputusan Pembelian	31
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Pemikiran	38
2.3.1 Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian	38
2.3.2 Pengaruh <i>Ewom</i> Terhadap Keputusan Pembelian	38
2.3.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian	39
2.4 Hipotesis	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	41
3.2	Sifat Penelitian	41
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	42
3.3.1	Lokasi Penelitian	42
3.3.2	Periode Penelitian.....	42
3.4	Populasi dan Sampel	43
3.4.1	Populasi	43
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	43
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	45
3.5	Sumber Data	45
3.6	Metode Pengumpulan Data	46
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian	48
3.7.1	Variabel Independen (X)	48
3.7.2	Variabel Dependen (Y)	48
3.8	Metode Analisis Data	49
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif	49
3.8.2	Uji Kualitas Data	51
3.8.2.1	Uji Validitas	51
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	52
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	53
3.8.3.1	Uji Normalitas	53
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	55
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas	55
3.8.4	Uji Pengaruh.....	57
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	58
3.9	Uji Hipotesis.....	59
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	59
3.9.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	63
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	65
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	65
4.3.1	Deskriptif Keamanan (X1)	66
4.3.2	Deskriptif <i>Ewom</i> (X2)	67
4.3.3	Deskriptif Kemudahan Penggunaan (X3)	68
4.3.4	Deskriptif Keputusan Pembelian (Y)	69
4.4	Analisis Data	71
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	71
4.4.1.1	Uji Validitas	71

4.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	74
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	75
4.4.2.1 Uji Normalitas	75
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas	78
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	79
4.4.3 Uji Pengaruh.....	81
4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
4.4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	82
4.5 Pengujian Hipotesis.....	83
4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	83
4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	84
4.6 Pembahasan.....	85
4.6.1 Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	85
4.6.2 Pengaruh <i>Ewom</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	86
4.6.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	87
4.6.4 Pengaruh Keamanan, <i>Ewom</i> Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian	88
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	91
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	94
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Histogram	75
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Diagram <i>Normal P-P Plot</i>	76
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>Top Brand Index</i> Situs Jual Beli <i>Online</i> 2024.....	4
Tabel 1.2 Kasus Lazada.....	5
Tabel 1.3 Keluhan Terkait <i>Ewom</i>	6
Tabel 1.4 Keluhan Terkait Kemudahan Penggunaan.....	8
Tabel 1.5 Jumlah Kunjungan <i>E-Commerce</i> Februari 2025	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 3.2 Pemberian Skor Kusisioner.....	47
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	49
Tabel 3.4 Kategori Rentang Skala.....	51
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	65
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	66
Tabel 4.6 Deskriptif Keamanan.....	66
Tabel 4.7 Deskriptif <i>Ewom</i>	67
Tabel 4.8 Deskriptif Kemudahan Penggunaan.....	69
Tabel 4.9 Deskriptif Keputusan Pembelian.....	70
Tabel 4.10 Uji Validitas Keamanan (X1).....	71
Tabel 4.11 Uji Validitas <i>Ewom</i> (X2).....	72
Tabel 4.12 Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X3)	72
Tabel 4.13 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	73
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	77
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	78
Tabel 4.17 Uji Heteroskedastisitas	80
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	81
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Koefesien Determinasi (R^2).....	82
Tabel 4.20 Hasil Uji t (Parsial).....	83
Tabel 4.21 Hasil Uji f (Simultan).....	85

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 <i>Jacob Cohen</i>	44
Rumus 3.2 Rentang Skala	50
Rumus 3.3 <i>Pearson Correlation</i>	52
Rumus 3.4 <i>Alpha Crobach</i>	53
Rumus 3.5 Regresi Linier Berganda	57
Rumus 3.6 Koefisien Determinasi	59
Rumus 3.7 Uji t	60
Rumus 3.8 Uji f.....	61