

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN  
KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KONSUMEN PADA *E-COMMERCE* TOKOPEDIA**

**Oleh:**

Nama : Fredy Tanoto

NIM : 76190422

Skripsi

Program Studi Administrasi Bisnis

Konsentrasi Kewirausahaan



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**MARET 2023**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**



HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA E-COMMERCE TOKOPEDIA**

Diajukan Oleh:

Nama : Fredy Tanoto

NIM : 76190422

Jakarta, 14 April 2023

Disetujui Oleh:

(Morryessa Brandinie, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## HALAMAN PENGESAHAN

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA *E-COMMERCE* TOKOPEDIA**

**Diajukan Oleh:**

**Nama : Fredy Tanoto**

**NIM : 76190422**

**Jakarta, 3 Mei 2023**

**Disetujui Oleh:**

(Morryessa Brandinie, S.E., M.M.)

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2023**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRAK

Fredy Tanoto / 76190422 / 2023 / Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada *E-Commerce* Tokopedia / Pembimbing: Morryessa Brandinie, S.E., M.M.

Perdagangan adalah kegiatan membeli dan menjual barang atau jasa. Perdagangan dilakukan secara tradisional dimana para penjual harus memiliki sebuah tempat untuk menjual barang, dan pelanggan harus pergi ke tempat penjual untuk membeli barang. Seiring dengan perkembangan zaman, muncul jenis perdagangan baru yang disebut dengan *e-commerce*. Belanja secara *online* memungkinkan belanja lintas wilayah dan memungkinkan pelanggan untuk membeli barang yang diinginkan tanpa meninggalkan rumah. Salah satu *e-commerce* di Indonesia adalah Tokopedia.

Teori yang terdapat dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, kepercayaan, keamanan, dan keputusan pembelian. Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Yang termasuk dalam kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan, sedangkan yang termasuk dalam variabel terikat adalah keputusan pembelian.

Objek pada penelitian ini adalah Tokopedia. Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan Tokopedia di Jakarta yang pernah berbelanja setidaknya satu kali dalam satu bulan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah survei kuesioner. Jenis survei kuesioner menggunakan pertanyaan tertutup dengan skala Likert lima poin. Kuesioner disebarluaskan secara daring menggunakan *Google Forms* dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 26.0.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian, kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dan keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Tokopedia. nilai  $R^2$  adalah sebesar 0,517. Hal ini menunjukkan bahwa 51,7% varians Keputusan Pembelian dapat dijelaskan oleh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan secara simulatan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian, kepercayaan dan keputusan pembelian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Tokopedia disarankan untuk menjaga kepercayaan konsumen karena merupakan variabel yang paling signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen dan juga meningkatkan kualitas layanan karena merupakan variabel yang paling tidak signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Keamanan, Keputusan Pembelian

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



## ABSTRACT

*Fredy Tanoto / 76190422 / 2023 / The Effect of Service Quality, Trust, and Security on Consumer Purchase Decisions at Tokopedia E-Commerce / Supervisor: Morryessa Brandinie, S.E., M.M.*

*Trade is the activity of buying and selling goods or services. Trading is done traditionally where sellers must have a place to sell goods, and customers must go to the seller's place to buy goods. Along with the times, a new type of trade has emerged which is called e-commerce. Online shopping allows shopping across regions and allows customers to buy the goods they want without leaving their homes. One of the e-commerce in Indonesia is Tokopedia.*

*The theory contained in this research is service quality, trust, security, and purchasing decisions. This study uses two types of variables, namely the independent variable and the dependent variable. Included in the quality of service, trust, and security, while included in the dependent variable is the purchase decision.*

*The object of this research is Tokopedia. The sample in this research is Tokopedia customers in Jakarta who have shopped at least once a month. The data collection technique used in this study was a questionnaire survey. This type of questionnaire survey uses closed questions with a five-point Likert scale. Questionnaires were distributed online using Google Forms with a total of 100 respondents. The data analysis technique used in this study uses the SPSS 26.0 application.*

*This study shows that service quality has a positive and insignificant influence on purchasing decisions, trust has a positive and significant influence on purchasing decisions, and security has a positive and significant influence on purchasing decisions at Tokopedia e-commerce. the value of R2 is 0.517. This shows that 51.7% of the variance in Purchase Decision can be explained by Simultaneous Service Quality, Trust and Security.*

*The conclusion of this study is that service quality has a positive and insignificant influence on purchasing decisions, trust and purchasing decisions have a positive and significant influence on purchasing decisions. Tokopedia is advised to maintain consumer trust because it is the most significant variable on consumer purchasing decisions and also improve service quality because it is the least significant variable on consumer purchasing decisions.*

**Keywords:** *Service Quality, Trust, Security, Purchase Decision*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak Milik dan Kekayaan Intelektual Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dan Kwik Kian Gie School of Business. All rights reserved.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur di panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang tiada henti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Promosi terhadap “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada *E-Commerce* Tokopedia” sesuai jadwal Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie mensyaratkan penyelesaian skripsi ini sebagai salah satu kriteria untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

Peneliti memahami bahwa tanpa bantuan, dukungan, doa dan bimbingan dari semua pihak akan sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membantu serta memberikan dukungan, doa dan kontribusi untuk menyelesaikan skripsi. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Morryessa Brandinie, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing atas bantuan dan bimbingan yang tak tergoyahkan selama seluruh proses sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini;
2. Segenap dosen dosen pada Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie atas ilmu dan bimbingannya yang tak ternilai sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Segenap teman-teman penulis yang telah membantu dan mendukung yang mendorong peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.



Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan belum sempurna.

Segala kritik dan saran yang membangun yang dapat membuat skripsi lebih baik akan sangat dihargai. Atas perhatiannya, peneliti mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Maret 2023

Fredy Tanoto

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	12
1.1. Latar Belakang Masalah .....	12
1.2. Identifikasi masalah .....	20
1.3. Batasan Masalah .....	21
1.4. Batasan Penelitian .....	21
1.5. Rumusan Masalah .....	21
1.6. Tujuan Penelitian .....	22
1.7. Manfaat Penelitian .....	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	24
2.1. Landasan Teoritis .....	24
2.1.1. Kualitas Layanan .....	24
2.1.2. Kepercayaan .....	28
2.1.3. Keamanan .....	32
2.1.4. Keputusan Pembelian .....	36
2.2. Penelitian Terdahulu .....	41
2.3. Kerangka Pemikiran .....	44
2.3.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	44
2.3.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian .....	44
2.3.3. Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	45
2.4. Hipotesis .....	46
BAB III METODE PENELITIAN .....	47
3.1. Objek Penelitian .....	47
3.2. Desain Penelitian .....	47







3.3.	Populasi dan Sampel .....	47
3.3.1.	Populasi.....	47
3.3.2.	Sampel.....	48
3.4.	Lokasi Penelitian .....	48
3.5.	Variabel Penelitian .....	48
3.5.1.	Kualitas Layanan .....	48
3.5.2.	Kepercayaan.....	49
3.5.3.	Keamanan .....	50
3.5.4.	Keputusan Pembelian.....	51
3.6.	Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.7.	Pengolahan Data dan Analisis Data .....	52
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>60</b>
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	60
4.2.	Profil Responden .....	63
4.3.	Analisis Deskriptif.....	66
4.3.1.	Kualitas Layanan .....	66
4.3.2.	Kepercayaan.....	67
4.3.3.	Keamanan .....	68
4.3.4.	Keputusan Pembelian.....	69
4.4.	Hasil Penelitian.....	70
4.5.	Pembahasan .....	77
4.5.1.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	77
4.5.2.	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian .....	78
4.5.3.	Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	79
4.5.4.	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	80
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>82</b>
5.1.	Simpulan.....	82
5.2.	Saran.....	82
5.2.1.	Bagi Tokopedia.....	82
5.2.2.	Bagi Penelitian Selanjutnya .....	83
DAFTAR PUSTAKA.....		84
LAMPIRAN .....		86

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penetrasi Pembeli Digital di Indonesia dari Tahun 2017 Hingga 2025 (2021 Hingga 2025 Adalah Ramalan) .....	14
Tabel 1.2 Ulasan Pengguna Tokopedia di Google Maps Tahun 2022 .....	16
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel 3.1 Pengukuran Variabel Kualitas Layanan .....	49
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel Kepercayaan .....	49
Tabel 3.3 Pengukuran Variabel Keamanan .....	50
Tabel 3.4 Pengukuran Variabel Keputusan Pembelian .....	51
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	63
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	63
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	64
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	65
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Domisili.....	65
Tabel 4.7 Deskriptif Kualitas Layanan.....	66
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kepercayaan .....	67
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Keamanan .....	68
Tabel 4.10 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian .....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas .....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas .....	74
Tabel 4.15 Analisis Regresi Berganda .....	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Varian yang Dijelaskan.....	75
Tabel 4.17 Hasil Uji F .....	76
Tabel 4.18 Hasil Uji T .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Situs <i>E-Commerce</i> Terkemuka di Indonesia Per Kuartal Ke-2 2022, Menurut Lalu Lintas Bulanan (Dalam Juta Kunjungan Web).....	13
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian.....	38
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	46
Gambar 4.1 Logo Tokopedia.....	61
Gambar 4.2 Histogram <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas .....	72

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I Kuesioner .....	86
LAMPIRAN II Data Kuesioner.....	90
LAMPIRAN III Hasil Output SPSS.....	105



Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

