



**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEAMANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA
DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI

SULTHAN NAUFAL HARYANTO 1810111215

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2022



**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEAMANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA
DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

SULTHAN NAUFAL HARYANTO 1810111215

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang ditunjuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sulthan Naufal Haryanto

NIM : 1810111215

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 09 Desember 2022

Yang menyatakan,

A yellow postage stamp with a handwritten signature in black ink. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '39F AKX159549299', and 'MEPERA TEMPEL'.

(Sulthan Naufal Haryanto)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sulthan Naufal Haryanto
NIM : 1810111215
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atau skripsi saya yang berjudul :

**Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kualitas Layanan
Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Tokopedia di DKI Jakarta**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 09 Desember 2022

Yang menyatakan,



(Sulthan Naufal Haryanto)

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEAMANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA DI DKI JAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Sulthan Naufal Haryanto 1810111215

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 21 Desember 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, S.E., M.Si.
Ketua Penguji



Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M.
Penguji I



Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakshi Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Siti Hidayati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 13 Januari 2023

*Analysis Of The Influence Of The Influence Of Ease Of Use,
Security And Service Quality On Purchase Decisions Through
Tokopedia In DKI Jakarta*

By: Sulthan Naufal Haryanto

ABSTRACT

The development of technology and information has had many significant changes to the online system. In Indonesia, currently purchases through E-Commerce are in great demand because they can be accessed digitally by making it easier for users. This study aims to determine the effect of ease of use, safety, and quality of service on purchasing decisions through Tokopedia in DKI Jakarta. Purposive sampling was used as a sampling method, with a sample size of 100 respondents. In collecting data from research respondents using google form. Then this research uses Smart PLS 3.3 (Partial Least Square) software as an analysis tool. The results of the analysis show that ease of use, security and quality of service have a positive and significant influence on purchasing decisions through Tokopedia in DKI Jakarta.

Keywords: Ease of Use, Security, Quality of Service, Purchase Decision

**Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan Dan
Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada
Tokopedia Di DKI Jakarta**

By: Sulthan Naufal Haryanto

ABSTRAK

Adanya perkembangan teknologi serta informasi, banyak membawa dampak perubahan yang signifikan terhadap sistem online. Di Indonesia, saat ini pembelian melalui E-Commerce sangat diminati karena dapat diakses secara digital dengan mempermudah para penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kemudahan penggunaan, keamanan dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada Tokopedia di DKI Jakarta. Purposive sampling digunakan sebagai metode pengambilan sampel, dengan jumlah sampel sebesar 100 responden. Dalam mengumpulkan data dari responden peneliti menggunakan google form. Lalu penelitian ini menggunakan software Smart PLS 3.3 (Partial Least Square) untuk alat analisis. Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, keamanan dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Tokopedia di DKI Jakarta.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023**

Hari ini Rabu , tanggal 21 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Sulthan Naufal Haryanto

No.Pokok Mahasiswa : 1810111215

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tokopedia Di DKI Jakarta

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus (~~Tidak Lulus~~ *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Ketua	1.
2	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM	Anggota I	2.
3	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 21 Desember 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN


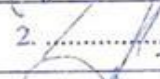
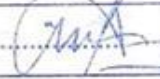
Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

LEMBAR PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023

1. NAMA MAHASISWA : Sulthan Naufal Haryanto
2. NOMOR POKOK MAHASISWA : 1810111215
3. JUDUL SKRIPSI
Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tokopedia Di DKI Jakarta
4. PEMBIMBING : Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D
5. UJIAN HARI / TANGGAL : Rabu , 21 Desember 2022

Telah di Perbaiki Sesuai Lembar Perbaikan

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Ketua	1. 
2	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM	Anggota I	2. 
3	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Anggota II (**)	3. 

Jakarta, 21 Desember 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1


Siti Hidayati, SE, MM.

LEMBAR PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Sulthan Naufal Haryanto
No Pokok Mahasiswa : 1810111215
Program : Manajemen S.1
Pembimbing : Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D
Penguji : - Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si
- Jenji Gunaedi Argo, SE, MM
- Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tokopedia Di DKI Jakarta

BAB I

Judul

BAB II

BAB III

BAB IV

1) Pembahasan disempurnakan.
2) Analisis hasil psc. (interpretasi)

DAFTAR PUSTAKA

Telah diPerbaiki
Jakarta, 20 Desember 2022
Penguji**)
Ketua


Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si

Jakarta, 21 Desember 2022
Penguji
Ketua


Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si

catatan :

- *) Di Tanda Tangan Setelah Ujian
- **) Di Tanda Tangan Setelah Perbaikan

LEMBAR PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Sulthan Naufal Haryanto
No Pokok Mahasiswa : 1810111215
Program : Manajemen S.1
Pembimbing : Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D
Penguji : - Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si
- Jenji Gunaedi Argo, SE, MM
- Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tokopedia Di DKI Jakarta

BAB I

Judul skripsi, kata melalui "Higash" menjadi "Panda".

BAB II

BAB III

BAB IV

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran : Kurir dan 6 form Belum Marcantumkan ulah.
- Daftar pustaka, perbaikan penulisan

Telah diperbaiki
Jakarta, 28 Desember 2022

Penguji**)
Anggota I

Jenji Gunaedi Argo, SE, MM

Jakarta, 21 Desember 2022

Penguji
Anggota I

Jenji Gunaedi Argo, SE, MM

catatan :

*) Di Tanda Tangan Setelah Ujian

**) Di Tanda Tangan Setelah Perbaikan

LEMBAR PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Sulthan Naufal Haryanto
No Pokok Mahasiswa : 1810111215
Program : Manajemen S.1
Pembimbing : Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D
Penguji : - Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si
 - Jenji Gunardi Argo, SE, MM
 - Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tokopedia Di DKI Jakarta

BAB I

BAB II

BAB III

BAB IV

Perbaiki sesuai arahan penguji.

DAFTAR PUSTAKA

Telah diPerbaiki

Jakarta,

Penguji**)
Anggota II


Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D

Jakarta, 21 Desember 2022

Penguji
Anggota II


Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D

catatan :

*) Di Tanda Tangan Setelah Ujian

**) Di Tanda Tangan Setelah Perbaikan

PRAKARTA

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya sehingga penelitian ini berhasil diselesaikan dengan judul “**Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian pada Tokopedia di DKI Jakarta**”. Terima kasih peneliti ucapkan kepada ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.SE., Ak., M.Ak., CA., CSR. selaku Dekan FEB, dan Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen. Peneliti juga menyampaikan terima kasih banyak kepada Ibu Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi dan Ibu Dewi Cahyani Pangestuti, SE.MM selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan saran-saran yang bermanfaat untuk kegiatan akademik peneliti. Serta kepada seluruh tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan bantuan akademik selama masa perkuliahan yang peneliti jalankan.

Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada Allah SWT yang telah memberi ridho Nya dan segala kemudahan. Bunda, Ayah, Eza yang telah memberikan doa, dukungan serta saran dalam menyelesaikan penelitian ini. Peneliti juga menyampaikan ucapan terima kasih banyak kepada Hikmahwati Annisa yang dengan sepenuh hati menemani, menyemangati, menenangkan dan memberikan solusi pada setiap keluh kesah yang peneliti rasakan. Teman – teman peneliti yaitu Bimo, Marco, Ranu, Maul, Yannuar dan Tyandi yang juga telah menemani dan memberikan dukungan kepada peneliti selama menulis naskah penelitian ini, Serta teman-teman lain yang peneliti tidak bisa sebutkan satu persatu. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat yang baik di masa yang akan datang.

Jakarta, 28 September 2022

Sulthan Naufal Haryanto

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
PRAKARTA	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB. I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	6
BAB. II LANDASAN TEORI	7
II.1 Landasan Teori	7
II.1.1 Manajemen Pemasaran.....	7
II.1.2 Manajemen Pemasaran Jasa	8
II.1.3 Keputusan Pembelian.....	10
II.1.3.1 Peran Keputusan Pembelian	10
II.1.3.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	11
II.1.4 Kemudahan Penggunaan.....	12
II.1.4.1 Indikator Kemudahan Penggunaan.....	14

II.1.5	Keamanan.....	15
II.1.5.1	Indikator Keamanan.....	16
II.1.5.2	Tujuan Keamanan.....	16
II.1.6	Kualitas Layanan.....	17
II.1.6.1	Lima Perspektif Kualitas Layanan.....	18
II.1.6.2	Indikator Kualitas Layanan.....	19
II.1.6.3	Manfaat Kualitas Layanan.....	19
II.2	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	20
II.3	Model Penelitian.....	24
II.3.1	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Pembelian 24	
II.3.2	Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Pembelian.....	24
II.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian.....	25
II.4	Hipotesis.....	26
BAB. III	METODE PENELITIAN.....	27
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
III.1.1	Definisi Operasional.....	27
III.1.2	Pengukuran Variabel.....	28
III.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	28
III.2.1	Populasi.....	28
III.2.2	Sampel.....	29
III.3	Teknik Pengumpulan Data.....	30
III.3.1	Jenis Data.....	30
III.3.2	Sumber Data.....	30
III.3.3	Pengumpulan Data.....	30
III.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	32

III.4.1	Analisis Deskriptif	32
III.4.2	Analisis Inferensial	33
III.4.2.1	Uji Validitas	36
III.4.2.2	Uji Reliabilitas	38
III.5	Uji Hipotesis	39
BAB. IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
IV.1	Deskripsi Obyek Penelitian	42
IV.2	Deskripsi Data Penelitian	42
IV.2.1	Deskripsi Data Responden	43
IV.2.2	Analisa Data Deskriptif.....	45
IV.2.3	Analisis Inferensial	50
IV.2.4	Uji Validitas	53
IV.2.5	Uji Reliabilitas	55
IV.3	Uji Hipotesis dan Analisis	57
IV.3.1	Uji R Square (Koefisien Determinasi).....	57
IV.3.2	Uji Prediciton Relevance (Q Square).....	58
IV.3.3	Uji t Statistik (Koefisien Regresi Parsial)	58
IV.4	Pembahasan	60
IV.4.1	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian 61	
IV.4.2	Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian	63
IV.4.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	66
IV.5	Keterbatasan Penelitian	69
BAB. V	SIMPULAN DAN SARAN.....	70
V.1	Simpulan.....	70
V.2	Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Hasil Penelitian Sebelumnya	23
Tabel 2. Pengukuran Variabel.....	28
Tabel 3. Skala <i>Likert</i>	31
Tabel 4. Kisi-Kisi Alat Penelitian	31
Tabel 5. Interpretasi Nilai Indeks Responden	32
Tabel 6. Tingkat Reliabilitas Nilai Cronbach Alpha.....	39
Tabel 7. Usia Responden	43
Tabel 8. Jenis Kelamin	44
Tabel 9. Wilayah Responden	44
Tabel 10. Jenis Pekerjaan	45
Tabel 11. Nilai Indeks Variabel Keputusan Pembelian	46
Tabel 12. Nilai Indeks Variabel Kemudahan Penggunaan	47
Tabel 13. Nilai Indeks Variabel Keamanan	48
Tabel 14. Nilai Indeks Variabel Kualitas Layanan	49
Tabel 14. Uji Validitas Konvergen Melalui Nilai Outer Loadings	54
Tabel 15. Uji Validitas Diskriminan Melalui Nilai Average	55
Tabel 16. Uji Reliabilitas Melalui Composite Reliability.....	56
Tabel 17. Uji Reliabilitas Melalui Cronbach's Alpha.....	56
Tabel 18. Hasil R Square	57
Tabel 19. Hasil Nilai Q Square	58
Tabel 20. Hasil Uji Hipotesis	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. E-Commerce dengan Pengunjung Web Bulanan Tertinggi	2
Gambar 2. Marketplace dengan Layanan Pengiriman Tercepat (2022)	3
Gambar 3. Model Penelitian Empiris	26
Gambar 4. Langkah-langkah PLS	34
Gambar 5. Inner Model	35
Gambar 6. Outer Model	35
Gambar 7. Kerangka Penelitian	36
Gambar 8. Desain Diagram Jalur	50
Gambar 9. Diagram Jalur Beserta Indikator Yang Berkesesuaian	52
Gambar 10. Diagram Jalur Hasil Calculate	53
Gambar 11. Diagram Jalur Hasil Hipotesis	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penelitian Terdahulu.....	76
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 3. Data Kuesioner Responden	83
Lampiran 4. Hasil Pengolahan Data.....	93
Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Penelitian.....	94
Lampiran 6. Hasil Output Outer Model PLS	96
Lampiran 7. Hasil Output Model PLS	97
Lampiran 8. T-tabel.....	99