

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

***THE INFLUENCE OF TRUST, SECURITY, QUALITY OF SERVICE AND
RISK PERCEPTION TOWARDS PURCHASING DECISION***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
Nova Dwi Nur Fauzan
20130410412

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

***THE INFLUENCE OF TRUST, SECURITY, QUALITY OF SERVICE AND
RISK PERCEPTION TOWARDS PURCHASING DECISION***

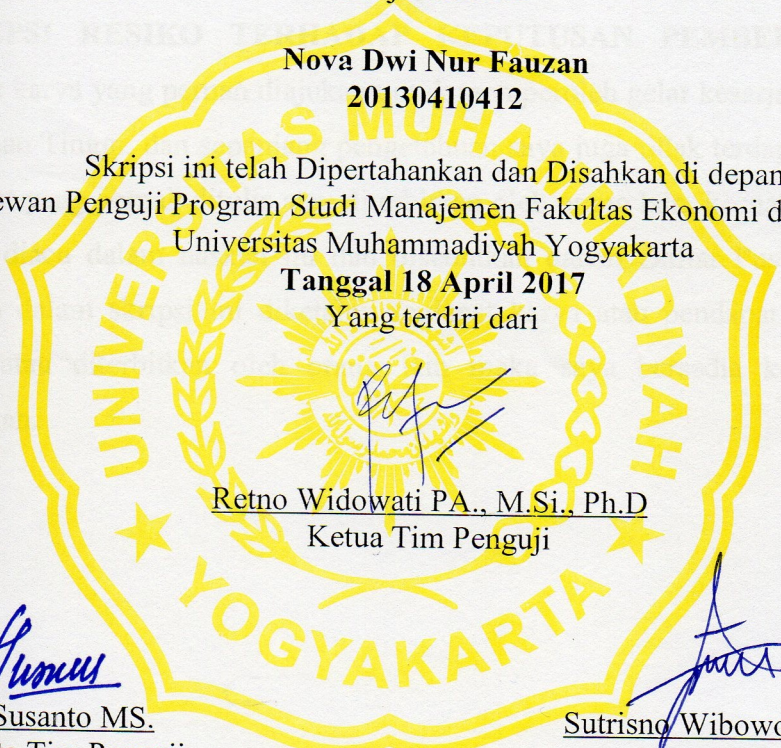
Diajukan Oleh

**Nova Dwi Nur Fauzan
20130410412**

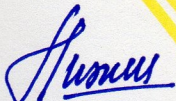
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 18 April 2017

Yang terdiri dari



Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D
Ketua Tim Penguji

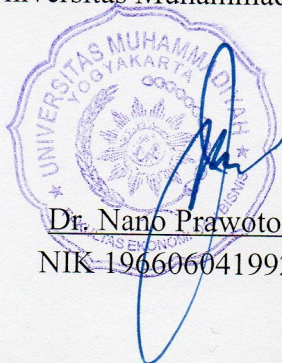


Dr. Susanto MS.
Anggota Tim Penguji



Sutrisno Wibowo, S.E., MM.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si
NIK-19660604199202 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nova Dwi Nur Fauzan

Nomor Mahasiswa : 20130410412

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 04 April 2017



Nova Dwi Nur Fauzan

MOTTO

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan.”(QS.Al-Mujadalah:11)

Rasul telah beriman kepada Al Qur'an yang diturunkan kepadanya dari Tuhannya, demikian pula orang-orang yang beriman. Semuanya beriman kepada Allah, malaikat-malaikat-Nya, kitab-kitab-Nya, dan rasul-rasul-Nya. (Mereka mengatakan): “Kami tidak membeda-bedakan antara seorangpun (dengan yang lain) dari rasul-rasul-Nya”, dan mereka mengatakan: “Kami dengar dan kami ta’at”. (Mereka berdo’a): “Ampunilah kami ya Tuhan kami dan kepada Engkaulah tempat kembali. Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdoa): “Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami, jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang yang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maafilah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah Penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir. (QS. Al Baqarah: 285-286)

"It's not how big your pencil is; it's how you write your name".
Dave Mustaine (Megadeth)

“They laugh at me because i'm different; i laugh at them because they're all the same”.
Kurt Cobain (Nirvana)

FORTIS FORTUNA ADIUVAT

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

Ibu Sri Utami, S.Pd. dan Bapak Teguh Santosa, S.Pd. selaku orang tua saya yang paling saya hormati, sayangi dan cintai, terimakasih atas segala doa, perjuangan, nasihat, dukungan dan semangat yang telah bapak dan ibu beri untuk saya selama ini, hingga saya bisa mencapai sejauh ini, semoga bapak dan ibu selalu diberi keberkahan, keselamatan, kesehatan dan umur yang panjang.

Untuk semua keluarga besar saya, terutama untuk kakak saya Novita Eka Safitri, Amd.Keb. dan Rendra Singgih Eko Priyanto, S.Pd terimakasih telah memberi nasihat dan dukungan dalam bentuk apapun hingga saya bisa sampai sejauh ini.

Untuk sahabat dari geng Sikah tercinta Imastya, Ahlun, Desta, Riyzal, Titis, Oqy, Ragata, Yoga, Ridwan, Dimas, Bagas, Imam, Agung, Fadli, Indo, Riko, Toyib, Wicak, Tatak dan Rifki, terimakasih atas segala dorongan, dukungan, kritik, saran, nasihat dan persahabatan yang luar biasa dari kalian. Semoga Allah senantiasa membalas perbuatan baik kalian.

Untuk Ica, Arinda, Tari terimakasih atas segala dukungan dan semangat yang kalian berikan.

Untuk Reyza Indriani Roshyidi Husaemi, S.Sos. terimakasih atas segala doa, motivasi, kritik, saran, kepercayaan dan kesabaran yang telah diberikan untuk saya hingga sampai pada saat ini, semoga Allah senantiasa membalas segala perbuatan baik dan melindungimu dimanapun kamu berada.

Untuk seluruh teman Manajemen angkatan 2013 dan khususnya kelas Manajemen J yang tidak bisa saya sebut namanya satu persatu, terimakasih atas pertemanan, persahabatan, kekompakan dan canda tawa yang selama ini tetap terjaga, semoga kedepannya silaturahmi tetap terjaga dan teman-teman selalu mendapat keberkahan, keselamatan serta umur yang panjang.

Untuk teman-teman KKN (Kuliah Kerja Nyata) terimakasih atas segala ucapan, doa dan dorongan yang kalian berikan, tetap jaga tali silaturahmi.

Untuk dosen kuliah dan dosen pembimbing skripsi yang saya hormati, terimakasih atas segala jasa, waktu dan tenaga yang bapak dan ibu berikan untuk saya, semoga ilmu yang telah bapak ibu ajarkan, bisa berguna di hari esok kemudian.

Untuk almamaterku tercinta kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
1. Manfaat Teoritis	11
2. Manfaat Praktik	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	12
1. Kepercayaan	12
2. Keamanan.....	13
3. Kualitas Pelayanan	14
4. Persepsi Resiko.....	17
5. Keputusan Pembelian	17
6. <i>E-commerce</i>	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu	25
C. Hipotesis.....	28
D. Model Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	

A. Obyek/Subjek Penelitian	33
B. Jenis Data.....	33
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
F. Uji Kualitas Instrumen	38
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	41
1. Hasil Pengumpulan Data	41
2. Profil Responden	42
B. Uji Kualitas Instrumen	46
1. Uji Validitas..	46
2. Uji Reliabilitas.....	48
3. Statistik Deskriptif.....	48
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	49
1. Analisis Regresi Linear Berganda	51
2. Hasil Uji Simultan (F)	53
3. Uji t (Uji Parsial)	54
4. Uji Koefisien Determinan (R ²)	57
D. Pembahasan (Interpretasi)	58
BAB V SIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	64
C. Keterbatasan Penelitian	65
E. DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Pengumpulan Data.....	42
Tabel 4.2. Fakultas dan Prodi.....	43
Tabel 4.3. Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.4. Usia.....	45
Tabel 4.5. Frekuensi Penggunaan <i>Online Shop</i> 1 Tahun Terakhir.....	45
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS 22.....	47
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS 22.....	48
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	50
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel Keamanan.....	50
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Resiko.....	51
Tabel 4.12. Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	52
Tabel 4.13. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4.14. Hasil Uji Simultan (F).....	54
Tabel 4.15. Hasil Uji Parsial (t).....	55
Tabel 4.16. Hasil Uji Hipotesis.....	57
Tabel 4.17. Hasil Uji Koefisien Determinan (R ²).....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Statistik Penetrasi Pengguna Internet Indonesia Tahun 2016.....	3
Gambar 1.2. Jenis Konten Internet Yang Sering Diakses.....	4
Gambar 1.3. Sebagai Tempat Menawarkan atau Mencari Barang dan Jasa & Melakukan Transaksi Secara Online.....	5
Gambar 1.4. Konten Komersial yang Sering Dikunjungi & Konten Media Sosial yang Sering Dikunjungi.....	6
Gambar 1.5. Pendapat Pengguna Terhadap Keamanan Bertransaksi Online & Pendapat Pengguna Terhadap Keamanan Akun Media Sosial.....	8
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	32