

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI RISIKO
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE
PRODUK PADA *E-COMMERCE* TOKOPEDIA
DI KOTA KUPANG YANG DIMEDIASI
MINAT BELI**

SKRIPSI

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



OLEH :

INDRI MINARTI
NIM : 32118067

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI RISIKO
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE
PRODUK PADA *E-COMMERCE* TOKOPEDIA
DI KOTA KUPANG YANG DIMEDIASI
MINAT BELI**


Yang diajukan oleh:

Nama : Indri Minarti
NIM : 32118067
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui oleh Tim Pembimbing dan diuji di Fakultas
Ekonomika dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas
Katolik Widya Mandira Kupang.

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
NIDN : 081811610


Maria Augustin L. Amaral, SE, MM
NIDN : 0805079302

Kupang.....2022
Ketua Program Studi Manajemen


Rosadalima Tisu, SE, MM
NIDN : 0825078305

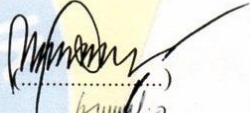
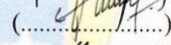



LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 5 Juli 2022
Jam : 11:00 - 13:00
Tempat : Ruang Magister Manajemen
Atas Nama : Indri Minarti
Nomor Registrasi : 32118067
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- | | | |
|----------------|------------------------------------|---|
| 1. Ketua | : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si |  |
| 2. Sekretaris | : Maria Augustin L. Amaral, SE, MM |  |
| 3. Penguji I | : Anggraeny Paridy, SE, M.Si |  |
| 4. Penguji II | : Rosadalima Tisu, SE, MM |  |
| 5. Penguji III | : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si |  |

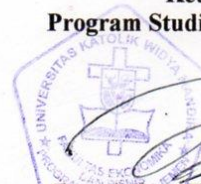
MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Jou Sawa Adrianus, SE, MM
NIDN : 0809055901

Ketua
Program Studi Manajemen



Rosadalima Tisu, SE, MM
NIDN : 0825078305

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

Amsal 23:17-18

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Orang tua terkasih Bapak Ketut Sudjono dan Mama Carolina Henderina Mone yang selalu memberikan dukungan penuh baik materi maupun non-materi selama saya kuliah.
2. Saudara terkasih Iwan Purnomo Adysaputra dan Siska Intan Permata Sari yang selalu memberikan dukungan penuh baik materi maupun non-materi.

ABSTRAK

Indri Minarti (32118067) “ Pengaruh Kepercayaan dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian *Online* Produk Pada *E-Commerce* Tokopedia Dikota Kupang yang Dimediasi Minat Beli”. Di bawah bimbingan Bapak. Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu. Maria A. L. Amaral, SE, MM selaku pembimbing II.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana persepsi pelanggan tentang kepercayaan, persepsi risiko, minat beli dan keputusan pembelian produk pada Tokopedia? (2) Apakah kepercayaan, persepsi risiko, minat beli, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian produk pada Tokopedia? (3) Apakah kepercayaan, persepsi risiko, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat beli produk pada Tokopedia ? dan (4) Apakah minat beli memediasi pengaruh kepercayaan dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian produk pada Tokopedia.

Penelitian ini dilakukan terhadap responden yang pernah melakukan pembelian pada *e-commerce* Tokopedia di Kota Kupang. Pada penelitian ini, yang termasuk dalam populasi adalah semua orang yang pernah melakukan pembelian online pada Tokopedia di Kota Kupang. jumlah populasi tidak diketahui dengan pasti, maka jumlah sampel yang ideal dan representative diperoleh dari jumlah dimensi penelitian dikalikan 5 sampai 10. Pada penelitian ini, jumlah indikator sebanyak 18 dan nilai yang ditentukan adalah 6. Maka, jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan melalui formula indikator 18×6 . Jadi, sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 108 orang pembeli yang cukup mewakili populasi untuk kemudian diteliti. jenis teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian adalah *accidental sampling*, menggunakan sarana Google form untuk mengumpulkan data. Analisis data yaitu menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial menggunakan program SmartPLS (*Partial least square*).

Hasil uji hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa, persepsi tentang kepercayaan adalah Baik. Persepsi tentang variabel persepsi risiko adalah baik, Persepsi tentang Minat Beli adalah cukup baik. Persepsi tentang keputusan pembelian di *e-commerce* Tokopedia di kota Kupang adalah baik. Sedangkan hasil uji inferensial adalah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan minat beli, persepsi risiko berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian dan minat beli. Minat beli memiliki pengaruh dalam memediasi kepercayaan terhadap keputusan pembelian. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kemampuan variabel kepercayaan dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian adalah sebesar 67,8% dan kemampuan variabel kepercayaan, persepsi risiko, dan keputusan pembelian terhadap minat beli adalah sebesar 20,8%.

Tokopedia bisa lebih memperhatikan keamanan produk pada saat pengiriman agar menghindari kerusakan barang saat proses pengiriman dilakukan, dengan cara menetapkan standar packing barang yang lebih memadai dan merata pada semua merchant dan meningkatkan kemampuan dalam menyediakan, melayani dan mengamankan transaksi konsumen untuk lebih meningkatkan kepercayaan konsumen.

Kata Kunci : Keputusan Pembelian, Persepsi Risiko, Minat Beli dan Keputusan Pembelian.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga dapat diselesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Online Produk Pada *E-Commerce* Tokopedia Di Kota Kupang Yang Dimediasi Minat Beli” diajukan guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selama penyusunan skripsi ini, banyak sekali mendapat bimbingan, masukan dan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu, perlu diucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta staf, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Jou Sewa Adianus, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan perhatian dukungan dan motivasi selama mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang sekaligus sebagai dosen Penguji II yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan meluangkan waktu hingga selesainya skripsi ini.

4. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan keluangan waktu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Maria Augustin L. Amaral, SE, MM selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan kesempatan, motivasi dan masukan yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku penguji I yang telah banyak memberikan saran, waktu, tenaga dan pemikiran kepada penulisan skripsi saya sehingga saya dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan pada skripsi saya.
7. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan banyak ilmu dan,masukkan dalam perkuliahan sehingga menjadi sangat berguna dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
8. Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis dan seluruh Civitas Akademik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, atas pelayanan administrasi akademik selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
9. Orang tua saya Bapak Ketut Sudjono dan Mama Carolina Henderina Mone, serta Kakak Sisca Intan Permata Sari dan Kakak Iwan Purnomo yang selalu memberi dukungan doa, spiritual dan materi dalam membiayai perkuliahan dari awal hingga penyelesaiain skripsi ini.
10. Semua pihak yang membantu penelitian, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang miliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari harapan kita semua. Untuk itu

kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan tulisan ini sangat diharapkan.

Kupang, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran.....	28
D. Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Tempat dan Waktu Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel	31
C. Jenis Data	32

D. Metode Pengumpulan Data	33
E. Variabel, Definisi Operasional, dan Indikator	34
F. Analisis Data	36
G. Pengujian Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
B. Karakteristik Responden Penelitian	43
C. Analisis statistik deskriptif	47
D. Analisis statistik Inferensial	54
E. Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data penjualan Tokopedia.....	4
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran...	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Pendapatan	47
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepercayaan	48
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Persepsi Risiko	49
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Minat Beli.....	51
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	52
Tabel 4.10 Hasil analisis Outer Loadings (Measurement Model)	56
Tabel 4.11 Discriminant Validity Cross Loadings.....	58
Tabel 4.12 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	59
Tabel 4.13 Nilai <i>colinearity statistic</i> (VIF)	60
Tabel 4.14 Nilai Cronbach Alpha.....	61
Tabel 4.15 Nilai R Square.....	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Signifikansi Tabel Path Coefficient	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Tabel Path Coefficient	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Inti Pemasaran	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Analisis Jalur PLS untuk melihat Outer Model Convergen Validity (Outer Model)	56
Gambar 4.2 Hasil Uji Inner Model, Hasil Uji Boothstrapping	63