

**PENGARUH PERSEPSI RESIKO, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN
ONLINE SHOP DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Oleh :

**GEDE DWI ASTRO
151510067**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINADARMA
PALEMBANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI RESIKO, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN
ONLINE SHOP DI KOTA PALEMBANG**

**GEDE DWI ASTRO
151510067**

Telah Disetujui Untuk Mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen

Palembang, September 2019
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing,



Irwan Septayuda, SE.,M.Si

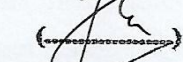




Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul "PENGARUH PERSEPSI RESIKO, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN *ONLINE SHOP* DI KOTA PALEMBANG" telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari jum'at Tanggal 30 Agustus 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

- | | | |
|-----------------------------------|-------------------|---|
| 1. Irwan Septayuda, SE., M.Si | Ketua |  |
| 2. Dr.H. Lin Yan Syah, S.E., M.Si | Anggota Penguji 1 |  |
| 3. Sabeli Aliya, SEI, M.M. | Anggota Penguji 2 |  |


Palembang, Agustus 2019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dina Melita, S.E., M.Ec

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gede Dwi Astro
Nim : 151510067
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa,

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan masalah dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar pustaka;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan *turnitin* serta diunggah di internet, sehingga bisa diakses publik secara *daring*.
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2019
Pernyataan



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh Persepsi Resiko, Kemudahan dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan *Online Shop* di Kota Palembang. Sampel dalam penelitian adalah 200 pengguna *e-commerce* yaitu masyarakat Kota Palembang dengan rincian 100 orang masyarakat kecamatan Jakabaring dan 100 orang masyarakat Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* karena populasi yang dipilih untuk dijadikan sampel dapat dipilih sedemikian rupa menurut kriteria-kriteria yang ditentukan sehingga relevan dengan rancangan penelitian. Adapun hasil dalam penelitian yaitu persepsi resiko berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan *Online Shop* di Kota Palembang. Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan *Online Shop* di Kota Palembang. Persepsi keamanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan *Online Shop* di Kota Palembang. Persepsi resiko, kemudahan dan keamanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan *Online Shop* di Kota Palembang.

Kata Kunci : Keputusan Pembelian, Persepsi Resiko, Kemudahan dan Keamanan

ABSTRACT

This study aims to determine and describe the influence of Risk Perception, Ease and Safety on Purchasing Decisions of Online Shop Customers in the City of Palembang. The sample in this study was 200 e-commerce users, namely the people of Palembang City with details of 100 people from the Jakabaring sub-district and 100 people from the Seberang Ulu I sub-district of Palembang. Sampling in this study uses a purposive sampling method because the population chosen to be sampled can be chosen in such a way according to the specified criteria so that it is relevant to the research design. The results of the study are the risk perception has a partially significant effect on Purchasing Decisions of Online Shop Customers in Palembang. Perceived convenience has a partially significant effect on Purchasing Decisions of Online Shop Customers in Palembang. Security perception has a partially significant effect on Purchasing Decisions of Online Shop Customers in Palembang. Perception of risk, convenience and security have a significant simultaneous effect on Purchasing Decisions of Online Shop Customers in Palembang City.

Keywords: Purchase Decision, Risk Perception, Ease and Safety

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Tak jadi jaminan akan masa depan dengan keberhasilan karena perjuangan, namun ingatlah tiada perjuangan yang mengkhianati keberhasilan

(Nelson Mandela)

Kupersembahkan kepada :

- *Ayah dan Ibu tercinta*
- *Saudara-saudaraku Tercinta*
- *Sahabat-sahabat Seperjuangan*
- *Para Pendidik yang Kuhormati*
- *Almamaterku*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Gede Dwi Astro
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/Tanggal Lahir : OKU Timur, 01 Desember 1995
Agama : Hindu
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Karya Bakti Kecamatan Semendawai Timur
Nomor Telepon/HP : +6282175505181
Alamat Email : gede.duiastro00@gmail.com

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : SD Negeri Semendawai OKUT (2003-2009)
SLTP : SMP Negeri Semendawai OKUT (2009-2012)
SMA : SMK Wonorejo OKUT (2012-2015)
Perguruan Tinggi : S1 Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma (2015-2019)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya juga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ” **Pengaruh Persepsi Resiko, Kemudahan dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan *Online Shop* di Kota Palembang**”.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca sehingga dapat dijadikan bahan masukan bagi penulis di masa mendatang.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus dan sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan kebijakan, pengertian, bimbingan, dorongan, waktu, pengarahan dan pemikiran dalam penulisan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Ibu Dr. Dina Melita, S.E.,M.Ec, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.
4. Bapak Irwan Septayuda, SE.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan bantuannya dalam penulisan skripsi ini
5. Seluruh Dosen, staff dan karyawan Universitas Bina Darma Palembang yang telah banyak membantu memberikan data-data dan informasi mengenai penelitian ini.
6. Camat Jakabaring dan Camat Seberang Ulu I Kota Palembang yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini
7. Rasa hormat dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Kadek Suano dan Ibunda Nyoman Sriani serta

keluargaku yang telah memberikan dukungan dan doa selama ini, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan

8. Teman-teman Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen angkatan 2015 yang telah banyak membantu memberikan masukan-masukan.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini

Atas segala bantuan yang telah diberikan penulis mengucapkan terima kasih, semoga Tuhan Yang Maha Esa, membalas dengan berlipat ganda dan kita semua senantiasa mendapat lindungan dan kasih sayangnya.

Palembang, Agustus 2019

Gede Dwi Astro

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Manfaat Penelitian	11
1.4 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	14
2.1.3 Konsep Pemasaran	15
2.1.4 Pemasaran Jasa.....	16
2.1.5 Sifat-Sifat Khusus Pemasaran Jasa	17

2.1.2	Persepsi Resiko	19
2.1.3	Persepsi Kemudahan	23
2.1.4	Persepsi Keamanan	26
2.1.5	Keputusan Pembelian.....	30
2.1.6	Hubungan Persepsi Resiko dan Keputusan Pembelian....	38
2.1.7	Hubungan Kemudahan dan Keputusan Pembelian	38
2.1.8	Hubungan Keamanan dan Keputusan Pembelian	39
2.2	Penelitian Terdahulu	39
2.3	Kerangka Berpikir.....	42
2.4	Hipotesis Penelitian.....	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	44
3.2	Operasional Variabel.....	44
3.3	Jenis dan Sumber Data	54
3.4	Metode Pengumpulan Data	55
3.5	Populasi dan Sampel	56
3.6	Teknik Analisis Data.....	57
3.6.1	Uji Instrumen	58
3.6.2	Uji Normalitas	59
3.6.3	Uji Linearitas.....	59
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	60
3.6.5	Regresi Linier Sederhana	62
3.6.6	Koefisien Determinasi.....	63
3.6.7	Uji t	64
3.6.8	Uji F	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	66
4.1.1	Gambaran Umum Kecamatan Jakabaring Kota Palembang	66

4.1.2	Gambar Umum Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang	68
4.1.3	Visi dan Misi Pemerintahan Kota Palembang	69
4.1.4	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	70
4.1.5	Karakteristik Responden	76
4.1.6	Uji Instrumen	81
4.1.7	Hasil Tabulasi Kuesioner	86
4.1.8	Uji Normalitas	95
4.1.9	Uji Linieritas	96
4.1.10	Uji Asumsi Klasik	98
4.1.11	Analisis Regresi Linier Berganda	101
4.1.12	Analisis Koefisien Determinasi	102
4.1.13	Uji Hipotesis	103
4.2	Pembahasan	106

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	112
5.2	Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data Pengguna Internet Menurut Negara Bagian dan Statistik Populasi pada Tahun 2018 4
Tabel 1.2	Persaingan <i>E-Commerce</i> di Indonesia Tahun 2018 6
Tabel 1.3	Hasil Survei Pendahuluan Persepsi Resiko 7
Tabel 1.4	Hasil Survei Pendahuluan Persepsi Kemudahan 7
Tabel 1.5	Hasil Survei Pendahuluan Persepsi Keamanan 8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 40
Tabel 3.1	Operasional Variabel 45
Tabel 4.1	Karakteristik Data 77
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 77
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 78
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 79
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 79
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan 80
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas 81
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas 52
Tabel 4.9	Kriteria Pengujian 86
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Resiko (X_1) 87
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kemudahan (X_2) 89
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Keamanan (X_3) 91
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Konsumen (Y) 93
Tabel 4.14	Hasil Uji Linear Variabel Persepsi Resiko (X_1) dengan Keputusan Konsumen (Y) 96
Tabel 4.15	Hasil Uji Linear Variabel Persepsi Kemudahan (X_2) dengan Keputusan Konsumen (Y) 97
Tabel 4.16	Hasil Uji Linear Variabel Persepsi Keamanan (X_3) dengan Keputusan Konsumen (Y) 98
Tabel 4.17	Hasil Uji Multikolinieritas 98

Tabel 4.18	Standar Autokorelasi	99
Tabel 4.19	Hasil Uji Multikolinieritas.....	99
Tabel 4.20	Hasil Regresi Linier Berganda	101
Tabel 4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi	103
Tabel 4.22	Hasil Uji t	104
Tabel 4.23	Hasil Uji F	105
Tabel 4.24	Rekapitulasi Hasil Penelitian	106

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. <i>E-commerce Indonesia</i> Dengan Pengunjung Terbanyak Tahun 2018	5
Gambar 2.1. Paradigma Penelitian	42
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kecamatan Jakabaring Kota Palembang.....	72
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang.....	73
Gambar 4.3. Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	95
Gambar 4.4. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Data Penelitian
3. Hasil Uji Validitas
4. Hasil Uji Reliabilitas
5. Regresi Linier Berganda
6. R tabel
7. T tabel
8. F tabel