

**PENGARUH KEAMANAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAAN DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
ONLINE PADA APLIKASI SHOPEE
(STUDI PADA MAHASISWA DI UNIVERSITAS FLORES)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH:

MARIA RIRINTINI BALE

2020410446

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES**

ENDE

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : MARIA RIRINTINI BALE
Nim : 2020410446
Judul : PENGARUH KEAMANAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* PADA APLIKASI *SHOPEE* (STUDI PADA MAHASISWA DI UNIVERSITAS FLORES)

Ende, 18 Januari 2025

**Telah Diujikan dan Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores**

Pembimbing I

Maria Endang Jamu, SE., MM
NIDN. 08 1410 9101

Pembimbing II

Gabriel Tanusi, SE., M.Si
NIDN. 08 2706 7101

**Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores**

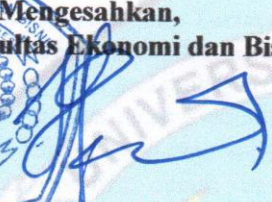
Maria Endang Jamu, SE., MM
NIDN. 08 1410 9101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna
Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 18 Januari 2025

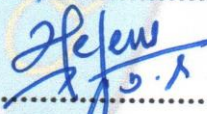

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2609 7401

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen


Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 1410 9101

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|--|----|---|
| 01 | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 08 2609 7401 | 1. |  |
| 02 | <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u>
NIDN. 08 2906 9001 | 2. |  |
| 03 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u>
NIDN. 08 3110 8301 | 3. |  |
| 04 | <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN. 08 2706 7101 | 4. |  |
| 05 | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 08 1410 9101 | 5. |  |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Pengaruh Keamanan Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa Di Universitas Flores)”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 18 Januari 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 18 Januari 2025
Yang Memberi Pernyataan



Maria Ririntini Bale
2020410446

MOTTO

“JIKA SALAH “PERBAIKILAH”, JIKA GAGAL”COBA LAGI”.

NAMUN, JIKA KITA MENYERAH,

SEMUA AKAN SELESAI.”

(MARIA RIRINTINI BALE)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran tuhan yang maha esa, karyaku dengan tulus kupersembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menyertai peneliti dalam menjalani proses pendidikan
2. Yang tercinta kedua orang tuaku “ Bapak Audensius Lagho dan Mama Matilde Agha “ orang tuaku memang tidak bergelar sarjana namun orang tuaku mendidik penulis, memberikan semangat yang tiada hentinya memberikan kasih sayang , doa, motivasi dengan penuh keiklasan untukku serta tenaga yang tiada henti , sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana terimakasih untuk semua hal yang telah di berikan bapak dan mama sampai menyelesaikan skripsi ini. Kebahagiaan dan rasa bangga bapak dan mama menjadi tujuan utama dalam hidupku.
3. Yang tersayang orang terpenting dalam hidup saya, Donsi Meo, Aiden Betu, Nastin Bhubhu, Ferson Gawe, Bapak Rober, Mama Tilde dan Nining serta keluargaku yang telah memberikan semangat dan doa dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Yang tercinta sahabat-sahabat saya “Karlin, Vin, Yeyen, Rolin, Relin yang selalu menasehati dan membantu saya dalam bentuk apapun selama di bangku pendidikan.
5. Teman- teman seperjuangan program studi manajemen angkatan 2020
6. Almamaterku tercinta Universtas Flores.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas segala berkat bimbingan dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEAMANAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* PADA APLIKASI *SHOPEE* (STUDI PADA MAHASISWA DI UNIVERSITAS FLORES)”**

Penulis menyadari dalam dalam penulisan skripsi ini adalah karena bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan hati yang tulus ikhlas penulis mengucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Rektor dan parah Wakil Rektor Universitas Flores.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
3. Ketua Program Studi Manajemen beserta semua staf Dosen dan seluruh karyawan yang telah melancarkan urusan penulis.
4. Ibu Maria Endang Jamu, SE., MM dan Bapak Gabriel Tanusi, SE., M.Si selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya.
5. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc, Ibu Maria Helena C. Dua Mea, SS., MM dan ibu Santy Permata Sari, S.AB., MM selaku tim dosen penguji.

6. Kampus Universitas Flores, terimakasih sudah mengijinkan dan menyediakan tempat bagi penulis untuk melakukan penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku, keluarga dan semua saudara-saudari yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang telah memberikan semangat dan doa , terimakasih atas campur tangan kalian semua sehingga bisa membawa saya sampai titik ini.
8. Terima kasih atas solidaritas, arti hidup dan kekeluargaan selama ini, segenap teman-teman manajemen angkatan 2020 yang banyak sekali memberikan kenangan, pelajaran, pengalaman hidup, keakraban, kasih sayang dan keceriaan setiap hari.
9. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutka satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan masukan serta inspirasi bagi penulis, suatu kebahagiaan yang telah dipertemukan dan di perkenalkan dengan kalian semua, terimakasih banyak.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan pahala dan nikmat atas bantuan yang selama ini diberikan kepada peneliti. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jau dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapakan keritik dan saran yang membangun dari pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi masukan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

Ende, Maret 2025

Penulis

Maria Ririntini Bale

ABSTRAK

Maria Ririntini Bale, Nim. 2020410446. Pengaruh Keamanan Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa Di Universitas Flores). Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores, Ende. 2025.

Pembimbing I Maria Endang Jamu, SE.,MM

Pembimbing II Gabriel Tanusi, SE.,M.Si

Tujuan penelitian ini antara lain: 1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan produk terhadap keputusan pembelian online pada aplikasi *shopee* !. 2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian online pada aplikasi *shopee* !. 3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian online pada aplikasi *shopee* !

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan di Universitas Flores. Penetapan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Lemeshow dengan jumlah sampel yang diperoleh adalah 96 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara : Wawancara dan Kuesioner

Hasil analisis dan uji regresi berganda dalam penelitian ini diperoleh data sebagai berikut: 1. Keamanan Produk berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian *Online* Pada Aplikasi *Shopee* dengan nilai β 0,291, serta thitung sebesar 5,194 dan R^2 sebesar 22,3%. 2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian *Online* Pada Aplikasi *Shopee* dengan nilai β 0,218, serta thitung sebesar 5,585 dan R^2 24,9%. 3. Kepercayaan Konsumen berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian *Online* Pada Aplikasi *Shopee* dengan nilai β 0,465, serta thitung sebesar 5,148 dan R^2 22,0%. 4. Keamanan Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen berpengaruh secara bersama-sama Terhadap Keputusan Pembelian *Online* Pada Aplikasi *Shopee* dengan nilai Fhitung sebesar 22,045 dan R^2 41,8%.

Kata Kunci : Keamanan Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen, Keputusan Pembelian *Online* dan Aplikasi *Shopee*.

ABSTRACT

Maria Ririntini Bale, Nim. 2020410446. The Influence of Product Security, Service Quality and Consumer Trust on Online Purchasing Decisions on the Shopee Application (Study on Students at the University of Flores). Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Flores, Ende. 2025.

Supervisor I Maria Endang Jamu, SE.,MM

Supervisor II Gabriel Tanusi, SE.,M.Si

The objectives of this study include: 1. To determine and analyze the effect of product security on online purchasing decisions on the Shopee application!. 2. To determine and analyze the effect of service quality on online purchasing decisions on the Shopee application!. 3. To determine and analyze the effect of consumer trust on online purchasing decisions on the Shopee application!

The research conducted in this study is quantitative research. The research was conducted at the University of Flores. Sampling was carried out using the Lemeshow formula with the number of samples obtained being 96 respondents. Data collection in this study was carried out by: Interviews and Questionnaires

The results of the analysis and multiple regression tests in this study obtained the following data: 1. Product Security has an effect on Online Purchasing Decisions on the Shopee Application with a β value of 0.291, and a t count of 5.194 and R² of 22.3%. 2. Service Quality has an effect on Online Purchasing Decisions on the Shopee Application with a β value of 0.218, and a t count of 5.585 and R² of 24.9%. 3. Consumer Trust has an effect on Online Purchasing Decisions on the Shopee Application with a β value of 0.465, and a t count of 5.148 and R² of 22.0%. 4. Product Security, Service Quality and Consumer Trust have a joint effect on Online Purchasing Decisions on the Shopee Application with an F count of 22.045 and R² of 41.8%.

Keywords: *Product Security, Service Quality, Consumer Trust, Online Purchasing Decisions and the Shopee Application.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.	8
1.3 Tujuan Penelitian.	8
1.4 Manfaat Penelitian.	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Pengertian Keamanan produk dan indikator keamanan Produk	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan Dan Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 Kepercayaan Konsumen Dan Indikator Kepercayaan Konsumen.....	15
2.1.5 Keputusan Pembelian Dan Indikator Keputusan Pembelian	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Hipotesis	20
2.3.1 Pengaruh Keamanan Produk Terhadap Keputusan Pembelian	20
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	20
2.3.3 Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian	21

2.4 Kerangka Berpikir	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian	23
3.2.1 Populasi.....	23
3.2.2 Sampel.....	23
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.3 Defenisi Operasional Variabel	25
3.4 Teknik Dan Pengumpulan Data	27
3.5 Instrumen Penelitian	27
3.6 Teknik Analisis Data	28
3.6.1 Uji Instrumen	28
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	28
3.6.3 Uji Hipotesis	29
3.6.4 Uji t (uji parsial)	31
3.6.5 Uji F (simultan)	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	33
4.1.1 Deskripsi	33
4.1.2 Deskripsi Responden	34
4.2 Uji Instrumen Penelitian	40
4.2.1 Uji Validitas	41
4.2.2 Uji Reliabilitas	42
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
4.3 Uji Hipotesis	47
4.3.1 Hipotesis Pertama	47
4.3.2 Hipotesis Kedua.....	49
4.3.3 Hipotesis Ketiga.....	50
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	52
4.4.1 Pengaruh Keamanan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee.	52

4.4.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee.....	54
4.4.3 Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee.....	55
4.4.4 Keamanan Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee.	57
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Peningkatan Pengunjung Marketplace	3
Tabel 1.2 Data Mahasiswa Universitas Flores	7
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	19
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel	26
Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert	27
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur	36
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Semester.....	37
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Program Studi	38
Tabel 4.5 Tabel Uji Validitas	40
Tabel 4.6 Uji Normalitas Data	44
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas.....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Spearman's rho	46
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Keamanan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee	48
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Keamanan Produk terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee	48
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee	49
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee	50
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Kepercayaan Konsumen berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee	51
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinan Kepercayaan Konsumen berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee.....	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 4.1 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Gambar 4.2 Diagram Data Responden Berdasarkan Usia	37
Gambar 4.3 Diagram Data Responden Berdasarkan Semester	38
Gambar 4.4 Diagram Data Responden Berdasarkan Program Studi	39