

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, DAN KUALITAS  
LAYANAN E-COMMERCE “TOKO PEDIA” TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN**

(Studi pada mahasiswa STIE Malangkucecwara Malang)

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen\*)*



**Disusun Oleh :**

**Ari Mandiri Wijaya**

**Nomor Pokok : K.2016.1.33987**

**Jurusan : Manajemen**

**Program Studi : Marketing**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇEÇWARA**

**MALANG**

**2020**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, DAN KUALITAS  
LAYANAN E-COMMERCE “TOKO PEDIA” TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN**

(Studi pada mahasiswa STIE Malangkucecwara Malang)

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen<sup>\*</sup>)*



**Disusun Oleh :**

**Ari Mandiri Wijaya**

**K.2016.1.33987**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇEÇWARA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**MALANG**

**2020**

## Lembar Pengesahan

### **S K R I P S I**

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, DAN KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE "TOKO PEDIA" TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Oleh :

ARI MANDIRI WIJAYA

K.2016.1.33987

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

07 September 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing  
ttd

DIDIK PRIYO SUGIHARTO , SE, MM

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara

Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.  
NIK 202.710.182

## Lembar Pernyataan Orisinalitas

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)



Ari Mandiri Wijaya

NPK: K.2016.1.33987

## Surat Keterangan Riset

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçewara (P3.M)



**STIE MALANGKUÇEWARA**  
d/h. ABM School of Economics



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2018  
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

### **SURAT KETERANGAN** Nomor: 0570.01/BAAK/VIII/2020

Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçewara Malang menerangkan bahwa:

Nama : Ari Mandiri Wijaya  
NPK : K.2016.1.33987  
Jurusan : Manajemen  
Alamat : jln. Raya Pandan Landung 88, Malang

Adalah mahasiswa STIE Malangkuçewara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari STIE Malangkuçewara untuk menyelesaikan tugas akhir dengan judul:

**Pengaruh kepercayaan, keamanan, dan kualitas layanan E-Commerce "Toko Pedia" terhadap kepuasan pelanggan**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



## Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua STIE Malangkuçeçwara
2. Ketua Program Studi
3. Dosen Pembimbing
4. Pimpinan perusahaan tempat penelitian dilakukan

Rekan-rekan penulis dan semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan untuk ikut berperan serta dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini. Sujud dan terima kasih yang dalam penulis sampaikan kepada ayah bunda tercinta, atas dorongan yang kuat serta kebijaksanaan dan doa yang tiada putus-putusnya dipanjangkan kehadiran Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan studi. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada :

- Bapak Drs. Bunyamin, MM., Ph.D., selaku ketua STIE Malangkuçeçwara.
- Bapak Didik Priyo Sugiharto, SE, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dna segala bantuan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi.
- Seluruh bapak dan ibu dosen yang mengajar dari awal hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi.
- Oranng tua tercinta yang telah membaiayai hingga mendapatkan gelar ini, serta memberikan semangat dan doa yang tiada hentinya, sehingga penulis tetap semangat dan focus sampai akhir.
- Teman-teman kuliah, SMA, dan teman main yang selalu memberi semangat dan dukungan untuk giat mengerjakan skripsi hingga masukan-masukan dalam penyelesaian skripsi.

Malang, 13 Juli 2020  
Penulis,

Ari Mandiri Wijaya  
Npk. K.2016.1.33987

## Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kepercayaan, keamanan, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Tokopedia di STIE Malangkucecwara Malang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Probability Sampling* dengan kriteria pengguna Tokopedia.com di STIE Malangkucecwara Malang yang pernah membeli secara online di Tokopedia.com. Sampel berjumlah 167 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,183 dengan nilai signifikansi sebesar 0.004, lebih kecil dari 0.05 dan koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar 0.165; (2) keamanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,120 dengan nilai signifikansi sebesar 0.002, lebih kecil dari 0.05 dan koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar 0.183; (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,618 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000, lebih kecil dari 0.05 dan koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar 0.473; (5) Kepercayaan, Keamanan, Kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, dibuktikan dengan hasil  $f_{hitung}$  sebesar 106,763 dengan signifikansi sebesar 0.000.

Kata Kunci : Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Layanan dan  
Kepuasan Pelanggan

## Abstract

*The purpose of this research is to determine the extent of the influence of trust, security, quality of service to customer satisfaction. This research uses quantitative approaches by collecting data through survey methods. The population in this research is the customer of Tokopedia at STIE Malangkucecwara Malang. Sampling techniques using the Probability Sampling method with the criteria of [Tokopedia.com](#) user at STIE Malangkucecwara Malang who have ever bought online at Tokopedia.com. Samples amounted to 167 respondents with data collection techniques using questionnaires. The data analysis techniques in this study used descriptive analysis techniques and multiple linear regression. The results of this study show that: (1) trust gives positive impact on buying decision, proved by the result of t value about 2.183 with significance value of 0.004, less than 0.05 and the value of regression coefficient of 0,165; (2) security gives positive impact on buying decision, proved by the result of t value about 3.120 with significance value of 0.002, less than 0.05 and the value of regression coefficient of 0,183; (3) service quality gives positive impact on buying decision, proved by the result of t value about 7.618 with significance value of 0.000, less than 0.05 and the value of regression coefficient of 0,473; (5) trust, security, and service quality simultaneously has a positive impact on buying decision, proved by the result of F value of 106,763 with the significance of 0,000.*

*Keywords : Trust, Security, Quality of Service , and Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas Tuhan yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan penyertaannya penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul: “PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, DAN KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE “TOKO PEDIA” TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada mahasiswa STIE Malangkucecwara Malang). Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan, keamanan, dan kualitas layanan e-commerce “took pedia” terhadap kepuasan pelanggan studi pada mahasiswa STIE Malangkucecwara Malang. Sangat disadari dengan bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah menggunakan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangan tepatnya dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 13 Juli 2020  
Penulis,

Ari Mandiri Wijaya  
Npk. K.2016.1.33987

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Keterangan Riset.....	2
Riwayat Hidup .....	6
Abstrak.....	7
DAFTAR ISI .....	10

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Identifikasi Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori .....	
2.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Teori yang mendasari permasalahan penelitian ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Tinjauan Peneliti Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Model Konseptual Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian .....	
3.2 Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1 Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2 Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Objek dan Sumber Data Penelitian....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1 Data Primer .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2 Data Sekunder .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 3.4 Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.1 Variabel terikat / Dependen Variabel (Y) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.2 Variabel bebas / Independen Variabel (X) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Metode Pengumpulan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Metode Analisis ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.1 Statistik Deskriptif ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.2 Uji Validitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.3 Uji Reabilitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.4 Uji Asumsi Klasik ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.4.1 Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.4.2 Uji Heterokedastisitas. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.4.3 Uji Multikolinearitas .. **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.5.1 Uji t ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.5.2 Uji f ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.5.3 Uji Koefisien Determinasi.. **Error! Bookmark not defined.**

#### BAB IV HASIL DAN PENELITIAN

- 4.1 Gambaran Umum dan Obyek Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Analisis Deskriptif ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.1 Analisis Deskriptif Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Pengujian Asumsi Model ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.1 Uji Validitas dan Reabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2 Uji Asumsi Klasik..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.3 Analisis Linier Berganda..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.4 Uji Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran .....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1	Bagi Tokopedia.com .....	Error! Bookmark not defined.
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	Error! Bookmark not defined.
5.3	Keterbatasan Peneliti .....	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA .....	62
	LAMPIRAN .....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	25
Tabel 3.2 Indikator Kepercayaan.....	26
Tabel 3.3 Indikator Keamanan .....	26
Tabel 3.4 Indikator Kualitas Layanan.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Internet .....	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi .....	37
Tabel 4.5 Frekuensi jawaban responden tentang Variabel (X1) .....	37
Tabel 4.6 Frekuensi jawaban responden tentang Variabel (X2) .....	39
Tabel 4.7 Frekuensi jawaban responden tentang Variabel (X3) .....	41
Tabel 4.8 Frekuensi jawaban responden tentang Variabel (Y) .....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X1) .....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan (X2) .....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X3).....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas .....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikorelinieritas .....	51
Tabel 4.16 Hasil Uji heterokesdastisitas .....	52
Tabel 4.17 Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel 4.19 Hasil Uji Statistik t .....	55
Tabel 4.18 Hasil Uji Statistik f .....	56
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	57
Tabel 4.21 Ringkasan Hasil Analisis Regresi .....	58

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Model Konseptual Penelitian ..... 22

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisioner Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3. Hasil Uji Asumsi Klasik ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4. Uji t dan uji f..... **Error! Bookmark not defined.**

## Riwayat Hidup

Nama	:	Ari Mandiri Wijaya
Tempat dan Tanggal Lahir	:	Malang, 14 Desember 1996
Jenis Kelamin	:	Laki-laki
Alamat	:	Jl. Raya Pandan Landung 88, Malang
Agama	:	Kristen
Nama Ayah	:	R. Wijaya
Nama Ibu	:	Luluk
Riwayat Pendidikan	:	<ul style="list-style-type: none"><li>- TKK Santa Maria 1 Malang</li><li>- SDK Santa Maria 1 Malang Lulus</li><li>- SMP Kr. Advent Lulus</li><li>- SMAK Frateran Malang</li><li>- Terdaftar Sebagai Mahasiswa STIE Malangkucecwara Malang Jurusan Management Progam Studi Manajemen</li></ul>
Riwayat Organisasi	:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Panitia Natal Apostolos 2016</li><li>- Panitia ECOM Apostolos 2017</li><li>- Ketua Umum UKM Basket Periode 2017 – 2018</li><li>- Dewan Penasehat UKM Basket Periode 2018 – 2020</li></ul>

Malang, 13 juli 2020

Penulis,

Ari Mandiri Wijaya

## Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

5. Ketua STIE Malangkuçeçwara
6. Ketua Program Studi
7. Dosen Pembimbing
8. Pimpinan perusahaan tempat penelitian dilakukan

Rekan-rekan penulis dan semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan untuk ikut berperan serta dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini. Sujud dan terima kasih yang dalam penulis sampaikan kepada ayah bunda tercinta, atas dorongan yang kuat serta kebijaksanaan dan doa yang tiada putus-putusnya dipanjatkan kehadiran Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan studi. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada :

- Bapak Drs. Bunyamin, MM., Ph.D., selaku ketua STIE Malangkuçeçwara.
- Bapak Didik Priyo Sugiharto, SE, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dna segala bantuan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi.
- Seluruh bapak dan ibu dosen yang mengajar dari awal hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi.
- Oranng tua tercinta yang telah membaiayai hingga mendapatkan gelar ini, serta memberikan semangat dan doa yang tiada hentinya, sehingga penulis tetap semangat dan focus sampai akhir.
- Teman-teman kuliah, SMA, dan teman main yang selalu memberi semnagat dan dukungan untuk giat mengerjakan skripsi hingga masukan-masukan dalam penyelesaian skripsi.

Malang, .....

Penulis,

Ari Mandiri Wijaya



## ABSTRAK

Secara umum, penelitian ini bertujuan mengetahui praktek Corporate Governance dengan implementasi Indeks CG. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan menguji pengaruh implementasi Indeks CG terhadap Corporate Value. Penelitian dilakukan terhadap 115 perusahaan manufaktur selama 5 tahun (2012-2016) dan jumlah pengamatan sebanyak 575 kasus. Pengukuran Indeks CG menggunakan 5 komponen indeks yakni Commitment to CG, Structure and Functioning of the Board of Directors, Control Environment and Processes, Transparency and Disclosure, Rights of Minority Shareholders. Metode analisis menggunakan Moderating Analysis Regression (MRA) dengan Earnings Quality sebagai pemoderasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Commitment to CG dan Rights of Minority Shareholders berpengaruh positif terhadap Corporate Value. Hasil pengujian interaksi (pemoderasi) menunjukkan bahwa Earnings Quality memperkuat pengaruh positif indeks CG: Structure and Functioning of the Board of Directors dan Rights of Minority Shareholders terhadap Corporate Value. Sementara Earnings Quality memperkuat pengaruh negatif indeks CG: Commitment to CG, Transparency and Disclosure terhadap Corporate Value. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Commitment to CG dan Rights of Minority Shareholders berpengaruh positif terhadap Corporate Value. Namun setelah dimoderasi oleh Earnings Quality menunjukkan bahwa Rights of Minority Shareholders konsisten berpengaruh positif terhadap Corporate Value, sebaliknya Commitment to CG berpengaruh negatif terhadap Corporate Value. Hasil penelitian memberikan kontribusi mengenai pretek Corporate Governance dan penilaian implementasi Corporate Governance perusahaan manufaktur di Bursa Efek Indonesia.

**Keywords:** Index Corporate Governance, Corporate Value, Earnings Quality.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas limpahan rahmat dan hidayah-Mu penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE TOKOPEDIA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”**

Di dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi :

.....  
.....  
Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 13 juli 2020  
Penulis,

Ari Mandiri Wijaya

