

**ANALISIS PRIVASI, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE DI
LAZADA.CO.ID DAN BLIBLI.COM
(SURVEI PADA MAHASISWA STIE MALANGKUÇEÇWARA)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh:

RINALDI BAGUS FEBRIANTO

Nomor Pokok : K.2015.1.33282

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen Pemasaran

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEÇWARA

MALANG

2020

**ANALISIS PRIVASI, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE DI
LAZADA.CO.ID DAN BLIBLI.COM
(SURVEI PADA MAHASISWA STIE MALANGKUÇEÇWARA)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh:

RINALDI BAGUS FEBRIANTO

Nomor Pokok : K.2015.1.33282

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen Pemasaran

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEÇWARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

MALANG

2020

SKRIPSI

ANALISIS PRIVASI, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
ONLINE DI LAZADA CO.ID DAN BLIBLI.COM

Oleh :

RINALDI BAGUS FEBRIANTO

K.2015.1.33262

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal
21 Pebruari 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Dra. DWI DANESTY DECCASARI, MM

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçeçwara



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

NIK 202.710.182

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 di suatu 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 dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 6 February 2020



Rinaldi Bagus Febrianto

K.2015.1.33282

SURAT KETERANGAN RISET

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçęwara (P3.M)



STIE MALANGKUÇĘWARA
d/h. ABM School of Economics



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PTI/Akred/SXII/2018
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PTI/Akred/SIX/2018

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor: 0128-12/BAAK/II/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dra. Lindananty, M.M
Jabatan : Kaprodi Manajemen
NIK : 202.710.194

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Rinaldi Bagus Febrianto
NPK : K.2015.1.33282
Program Studi : Manajemen
Mahasiswa : STIE Malangkuçęwara Malang

Telah melakukan pengumpulan data dari Mahasiswa STIE Malangkuçęwara sebagai data skripsi dengan judul "Analisis Privasi, Keamanan dan Kepercayaan terhadap Pembelian Online di lazada.co.id dan blibli.com" dengan dosen pembimbing Dra. Dwi Danesty Deccasari, M.M.

Surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sesuai dengan keperluan.

Malang, 3 Februari 2020,
Kaprodi Manajemen

Dra. Lindananty, M.M.
NIK. 202.710.194

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Privasi, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Online di Lazada.co.id dan Blibli.com” dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program sarjana S-1 Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçeçwara Malang. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini penulis tidak lepas dari berbagai kendala, namun berkat kerjasama, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak serta rahmat dari Allah SWT, penulis dapat menghadapi berbagai kendala tersebut, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak – pihak yang membantu dan mendukung baik moril maupun materil serta doa dan bimbingan. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam – dalamnya kepada :

1. Allah SWT, yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya dan juga selalu membantu dalam menemukan jalan terbaik saat penulis menemui kesulitan serta yang selalu memberikan kasih sayang tiada henti terhadap hamba-Nya.
2. Ayah dan mama yang saya banggakan, cintai dan sayangi dan yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat dalam penulisan skripsi ini. Saya mengucapkan banyak terima kasih.
3. Kakak saya Noverilla yang selalu memberikan semangat dan doa dalam penulisan skripsi ini.
4. Nadila Ulul Azmi S.Pd sebagai partner hidup yang memberikan warna-warna dalam segala hal mulai dari teman, sahabat atau musuh dan dalam setiap waktu maupun setiap saat dan membantu membuat naskah skripsi ini.
5. Bpk. Drs. Bunyamin, MM., Ph.D selaku Ketua STIE Malangkuçeçwara Malang

6. Bpk Drs. Mohammad Soedarman, MM, Ak, Ca. selalu dosen wali yang selalu memberi arahan ketika penulis mengalami kesulitan tentang perkuliahan.
7. Ibu Dra. Dwi Danesty Deccasari, MM selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing, memberikan nasehat dengan sangat sabar, meluangkan waktu dan memberi arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Dra. Lindananti, MM. selaku Ketua Prodi Manajemen atas segala bantuan dan kebijakan yang ada selama penulis menempuh pendidikan di STIE Malangkuçeçwara
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen STIE yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, pengalaman serta semangat dalam proses perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Fadhil Muhammad S.I.Kom dan Mbak Ranie Ekananda M.I.Kom yang membantu saya dengan sabar dalam perbaikan revisi skripsi ini.
11. Keluarga besar Bapak Bachtiar dan Ibu Hana yang telah menyediakan ruang tamunya untuk mengejakan tugas skripsi
12. Teman-teman seperjuangan yang telah lulus mendahului saya, Jordan Maruli S.E, Angga Triski S.E dan M. Fahrur Reaza S.E dan seluruh teman Kelas C jurusan manajemen angkatan 2015.
13. Teman-teman seperjuangan yang lulus bersama saya di STIE Malangkuçeçwara, Subik, Bimo, Bocil, Ochan, Haji Gerry dan teman-teman yang lain.
14. Teman-teman SMA Laboratorium Malang, Maul, Rori, Yasril, Affi, Vj, Rendi, Abi, Nadia, Nenni, Fiha, Ikha, Heli dan teman-teman yang lain
15. Seluruh alumni, sahabat, dan rekan-rekan UKM Sepak Bola yang berperan penting dalam pengembangan soft skill dalam berorganisasi, terimakasih untuk kekeluargaannya dan seluruh pengalaman yang didapatkan. Saya sangat bangga menjadi bagian dari UKM ini.

16. Ubi yang selalu menghibur disaat penulis merasa stress.
17. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

Malang, 6 Februari 2020
Penulis

Rinaldi Bagus Febrianto

ABSTRAK

Penelitian ini disusun oleh Rinaldi Bagus Febrianto, Mahasiswa Program Studi Marketing Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkuçęwara. Penulisan pada penelitian ini dibimbing oleh Dra. Danesty Deccasari, MM, dengan judul Analisis Privasi, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Online di Lazada dan Blibli.com.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui pengaruh privasi, keamanan, dan kepercayaan secara simultan dan parsial terhadap keputusan pembelian secara *online* di Lazada.co.id dan Blibli.com, dan juga Untuk mengetahui variable manakah dari privasi, keamanan, dan kepercayaan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap keputusan pembelian konsumen secara *online* di Lazada.co.id dan Blibli.com.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei, yaitu kuisisioner yang terstruktur yang diberikan kepada responden yang dirancang untuk mendapatkan informasi yang spesifik dengan pertanyaan ataupun pernyataan. Kuesioner akan disebar secara acak kepada 55 mahasiswa pada kampus STIE Malangkucecwara. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas sebagai analisis data dan juga dilakukan uji hipotesis.

Hasil Penelitian yang didapatkan adalah privasi, keamanan dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada aplikasi Lazada dan Blibli.com. Sehingga dapat disimpulkam bahwa pengujian hipotesis menyatakan bahwa adanya pengaruh privasi, keamanan dan kepercayaan terhadap variabel keputusan pembelian pada Lazada dan Blibli.com dapat diterima.

Kata kunci: Privasi, Keamanan, Kepercayaan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This research was compiled by Rinaldi Bagus Febrianto, a student of the Marketing management study Program, the High School of Economic Sciences Malangkecewara. The writing of this study was guided by Dra. Danesty Deccasari, MM, titled Privacy Analysis, Security and trustworthiness of Online purchasing decisions on Lazada and Blibli.com.

The purpose of the research conducted by the author is to determine the effect of simultaneous and partial privacy, security, and confidence in online purchasing decisions at Lazada.co.id and Blibli.com, and also to know the variables Which of privacy, security, and trust have a dominant influence on the decisions of consumer purchases online at Lazada.co.id and Blibli.com.

The type of research used in this study is quantitative research with a survey approach, which is a structured questionnaire given to respondents who are designed to get specific information or statements. Questionnaire will be spread randomly to 55 students at STIE Malangkecewara campus. The research uses validity and reliability tests as a data analysis and is also a hypothesized test.

The results of the research gained are privacy, security and trust significantly affect the consumer purchasing decision of the Lazada and Blibli.com application. So it can be saved that the hypothesis testing states that the presence of privacy, security and confidence in the purchase decision variables on Lazada and Blibli.com is acceptable

Keywords: privacy, security, trust, decision buying

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji kepada Allah SWT, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih-Nya yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Ekonomi di STIE Malangkuçeçwara Malang. Adapun judul dalam skripsi ini adalah “**ANALISIS PRIVASI, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE DI LAZADA.CO.ID DAN BLIBLI.COM (SURVEI PADA MAHASISWA STIE MALANGKUÇEÇWARA)**”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Malang, 6 Februari 2020
Penulis

Rinaldi Bagus Febrianto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
SURAT KETERANGA RISET	iv
LEMBAR RIWAYAT HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian (<i>Teoritis dan Praktis</i>)	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teori.....	8
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Model Konseptual Penelitian	22
2.4. Pengembangan Hipotesis	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Populasi dan Sampel.....	25
3.3. Variabel Penelitian, Operasionalisasi dan Pengukuran	26
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5. Metode Analisis	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	35
4.2. Analisis Deskriptif	36
4.3. Pengujian Model dan Hipotesis	61
4.4. Pembahasan	67

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	68
5.2. Kontribusi Penelitian.....	66
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	69
5.4. Saran-saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	20
3.1. Skala Likert	28
3.2. Definisi Operasional dan Indikator Variabel	28
4.1. Karakteristik Responden	37
4.2. Gambaran Variabel yang Diteliti pada Lazada	38
4.3. Gambaran Variabel yang Diteliti pada Blibli.....	39
4.4. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Privasi Pada Lazada “Saya Menggunakan Identitas Asli Untuk Berbelanja Di Lazada”	40
4.5. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Privasi pada Lazada “Saya mengisi biodata yang lengkap saat berbelanja di Lazada”	40
4.6. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Privasi pada Lazada “Saya tidak memperbolehkan orang lain menggunakan identitas diri saya untuk berebelanja di Lazada”	41
4.7. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Privasi pada Lazada “Orang lain boleh mengetahui saat saya berbelanja di Lazada”	42

4.8. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Keamanan pada Lazada “Saya merasa aplikasi Lazada melindungi data dan informasi yang dimiliki seluruh penggunanya”	42
4.9. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Keamanan pada Lazada “Informasi yang diberikan mengenai barang yang dijual oleh Lazada terjamin kebenarannya”	43
4.10. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Keamanan pada Lazada “Barang yang telah dibeli di aplikasi Lazada terjamin keamanannya”	44
4.11. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Keamanan pada Lazada “Saya merasa aplikasi Lazada tidak merubah informasi dan data diri penggunanya”	44
4.12. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Kepercayaan pada Lazada “Tampilan dari aplikasi Lazada membuat saya tertarik untuk menggunakannya”	45
4.13. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Kepercayaan pada Lazada “Produk sesuai dengan deskripsi yang tertera di aplikasi Lazada”	46
4.14. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Kepercayaan pada Lazada “Aplikasi Lazada menjalin komunikasi yang baik kepada penggunanya”	46
4.15. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Kepercayaan pada Lazada “Aplikasi Lazada mencantumkan deskripsi yang spesifik tentang barang yang dijual”	47

4.16. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Keputusan Pembelian Online pada Lazada “Saya memutuskan menggunakan aplikasi Lazada karena mudah”	48
4.17. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Keputusan Pembelian Online pada Lazada “Aplikasi Lazada membantu saya memenuhi segala kebutuhan saya”	48
4.18. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Keputusan Pembelian Online pada Lazada “Saya menggunakan aplikasi Lazada untuk menemukan informasi mengenai barang yang akan saya beli”	49
4.19. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Keputusan Pembelian Online pada Lazada “Saya tertarik untuk kembali berbelanja menggunakan aplikasi Lazada”	50
4.20. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Privasi pada Blibli “Saya menggunakan identitas asli untuk berbelanja di Blibli”	50
4.21. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Privasi pada Blibli “Saya mengisi biodata yang lengkap saat berbelanja di Blibli”	51
4.22. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Privasi pada Blibli “Saya memperbolehkan orang lain menggunakan identitas diri saya untuk berebelanja di Blibli”	52

4.23. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Privasi pada Blibli “Orang lain boleh mengetahui saat saya berbelanja di Blibli”	53
4.24. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Keamanan pada Blibli “Saya merasa aplikasi Blibli melindungi data dan informasi yang dimiliki seluruh penggunanya”	53
4.25. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Keamanan pada Blibli “Informasi yang diberikan mengenai barang yang dijual oleh Blibli terjamin kebenarannya”	54
4.26. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Keamanan pada Blibli “Barang yang telah dibeli di aplikasi Blibli terjamin keamanannya”	54
4.27. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Keamanan pada Blibli “Saya merasa aplikasi Blibli tidak merubah informasi dan data diri penggunanya”	55
4.28. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Kepercayaan pada Blibli “Tampilan dari aplikasi Blibli membuat saya tertarik untuk menggunakannya”	56
4.29. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Kepercayaan pada Blibli “Produk sesuai dengan deskripsi yang tertera di aplikasi Blibli”	56
4.30. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Kepercayaan pada Blibli “Aplikasi Blibli menjalin komunikasi yang baik kepada penggunanya”	57

4.31. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Kepercayaan pada Blibli “Aplikasi Blibli mencantumkan deskripsi yang spesifik tentang barang yang dijual”	58
4.32. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Keputusan Pembelian Online pada Blibli “Saya memutuskan menggunakan aplikasi Blibli karena mudah”	58
4.33. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Keputusan Pembelian Online pada Blibli “Aplikasi Blibli membantu saya memenuhi segala kebutuhan saya”	59
4.34. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Keputusan Pembelian Online pada Blibli “Saya menggunakan aplikasi Blibli untuk menemukan informasi mengenai barang yang akan saya beli”	60
4.35. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Keputusan Pembelian Online pada Blibli “Saya tertarik untuk kembali berbelanja menggunakan aplikasi Blibli”	60
4.36. Uji Validitas Privasi (X1).....	61
4.37. Uji Validitas Keamanan (X2).....	62
4.38. Uji Validitas Kepercayaan (X3)	62
4.39. Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	63
4.40. Uji Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i>	63
4.41. Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	64
4.42. Hasil Pengolahan Uji <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	64

4.43. Hasil Uji T	65
4.44. Uji Homogenitas	65
4.45. Hasil Uji T (Parsial) Privasi (X1).....	66
4.46. Hasil Uji T (Parsial) Keamanan (X2).....	66
4.47. Hasil Uji T (Parsial) Kepercayaan (X3)	66

DAFTAR GAMBAR

1.1. Proyeksi Pembeli dan Penetrasi Pembeli Digital Indonesia	2
1.2. Tabel Penilaian 10 Toko Online Terbaik di Indonesia	5
2.1. Kerangka Pemikiran.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN-1 Kuesioner Penelitian	73
LAMPIRAN-2 Presentase Jawaban Responden Lazada.....	78
LAMPIRAN-3 Presentae Jawaban Responden Blibli.....	79
LAMPIRAN-4 Uji Validitas	80
LAMPIRAN-5 Uji Normalitas.....	82
LAMPIRAN-6 Uji Homogenitas	82
LAMPIRAN-7 Uji T	83
LAMPIRAN-8 Penentuan Dosen Pembimbing dan Kartu Bimbingan	84