

**“PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP NIAT
PEMBELIAN *VAPE* (ROKOK ELEKTRIK) DI SHOPEE INDONESIA ”**



Brilliant Lorenzo B

17 03 23399

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA UNIVERSITAS ATMA JAYA

YOGYAKARTA

2022

Skripsi

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP NIAT
PEMBELIAN *VAPE* (ROKOK ELEKTRIK) DI SHOPEE INDONESIA.**



Disusun Oleh :

Brilliant Lorenzo Budiyanto

17 03 23399

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

\

SKRIPSI

“PENGARUH RISIKO TERHADAP PEMBELIAN ONLINE PADA SHOPEE”

Disusun oleh:

Brilliant Lorenzo Budiyanto

NPM: 170323399

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Handoyo Wibisono C., Drs., MM. Dr.



**FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA**
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

SURAT KETERANGAN

No. 414/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 8 April 2022 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Dr. Dra. J. Ellyawati, MM. (Ketua Penguji)
2. Dr. C. Handoyo Wibisono, MM., CSA. (Anggota)
3. Agnes Gracia Quita, SE., M.Sc. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Brilliant Lorenzo Budiyanto

NPM : 170323399

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Brilliant Lorenzo Budiyanto telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji. Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Alamat

Kampus III Gedung Bonaventura
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

URL

<https://fbe.uajy.ac.id>

Kontak

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127
Fax : +62-274-485227
Surel : fbe@uajy.ac.id



Skripsi

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP NIAT
PEMBELIAN *VAPE* (ROKOK ELEKTRIK) DI SHOPEE**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

BRILLIANT LORENZO BUDIYANTO

NPM: 17 03 23399

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

Ketua Panitia Penguji	Anggota Panitia Penguji
Handoyo Wibisono C., Drs, MM, Dr, CSA.	

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat penyertaan-Nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Pembelian *Vape* (Rokok Elektrik) Di Shopee”**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari pihak-pihak yang memberikan bimbingan, arahan, semangat serta dukungan. Maka dari itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah, penyertaan dan kasih karunia-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Handoyo Wibisono C., Drs, MM, Dr, CSA. selaku pembimbing skripsi saya yang telah memberikan bimbingan, kritik, dan saran dari awal sampai akhir penyusunan skripsi ini.
3. Orang Tua dan Keluarga yang telah memberikan support dan motivasi selama proses menyelesaikan skripsi ini.
4. Willa, Theo dan Wylie yang merupakan teman seperjuangan yang bersedia membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan mendengarkan keluh kesah selama penulisan skripsi ini.

6. Keluarga Besar HMPSM yang sudah menjadi wadah untuk penulis dapat belajar dan berdinamika selama perkuliahan, menjadi semangat dan motivasi untuk penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Daerah Istimewa Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk singgah dan berdinamika dalam menuntut ilmu serta pengalaman dan telah menjadi saksi perjalanan dari tahun 2017 hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Apabila terdapat kekurangan, harap kritik dan saran sehingga untuk selanjutnya dapat lebih baik lagi. Terima kasih bagi seluruh pihak yang terlibat.

Yogyakarta, April 2022

Yang menyatakan

Brilliant Lorenzo Budiyanto

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II	8
LANDASAN TEORI	8
2.1 Pengertian, Defisini dan Teori	8
2.1.1 Kepercayaan Konsumen kepada Niat Beli (Purchase Intention) ..	12
2.2 Studi Penelitian Sebelumnya	14
2.3 Pengembangan Hipotesis	14
2.3.1 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Resiko dalam niat beli online	15
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Keamanan dalam niat beli online	15
2.3.3 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Waktu dalam niat beli online	16
BAB III	20
METODE PENELITIAN	20
3.1 Paradigma Penelitian	20
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	20
3.3 Jenis Data	20
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data	22
Tabel 3.1	23
Skala Likert	23
3.6 Definisi Oprasional Variabel	23
Tabel 3. 2	24
Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
3.7 Pengujian Kualitas Instrumen	25
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Uji Instrumen Variabel Niat Pembelian	26
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Uji Instrumen Variabel Kepercayaan	27
Tabel 3.5 Hasil Uji instrumen Reliabilitas	28
3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.

3.8.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Niat Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.9 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis	29
3.9.1 Metode Analisis Data	29
3.9.2 Uji Hipotesis	30
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Profil Shopee Indonesia	Error! Bookmark not defined.
4.2 Karakteristik Responden	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	36
4.3 Analisis Deskriptif	36
Tabel 4.4 Tafsiran Nilai-Rata-Rata	37
Tabel 4.5 Rincian Jawaban Responden Variabel Niat Pembelian	37
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	39
Tabel 4.7 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Niat Pembelian <i>Vape</i> Melalui Shopee Indonesia	41
4.4 Pembahasan	42
BAB V	45
PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Implikasi Manajerial	45
5.3 Saran	45
5.3.1 Bagi Perusahaan	45
5.3.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	46
5.4 Keterbatasan Penelitian	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN I	52
KUESIONER	52
Petunjuk Pengisian Kuesioner	52
Keterangan	52
Identitas Responden	53
LAMPIRAN II	55
PROFIL RESPONDEN DAN JAWABAN PERTANYAAN	56
LAMPIRAN III	67
HASIL OLAH DATA	67
1. Uji Validitas	67
a. Hasil Uji Validitas Kepercayaan	67
b. Uji Validitas Niat Pembelian	71
2. Uji Reliabilitas	73
a. Uji reliabilitas variabel kepercayaan	73
b. Uji reliabilitas variabel niat pembelian	73
3. Uji Hipotesis	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.....	23
Tabel 3.2.....	24
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Uji Coba Instrumen Variabel Niat Pembelian.....	26
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Uji Coba Instrumen Variabel Kepercayaan.....	27
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Uji Coba.....	28
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Niat Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	36
Tabel 4.4 Tafsiran Nilai-Rata-Rata.....	37
Tabel 4.5 Rincian Jawaban Responden Variabel Niat Pembelian.....	37
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Jawaban Responden Variabel Kepercayaan.....	39
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Jawaban Responden Variabel Kepercayaan.....	39
Tabel 4.10 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Niat Pembelian <i>Vape</i> Melalui Shopee Indonesia.....	41

PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN *VAPE* (ROKOK ELEKTRIK) DI SHOPEE INDONESIA.

Disusun oleh:

Brilliant Lorenzo Budiyanto, Handoyo Wibisono C.

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atmajaya Yogyakarta, Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta.

Abstrak

Teknologi dan informasi di dunia khususnya internet mengalami perkembangan yang sangat pesat. Internet merupakan media yang ekonomis untuk digunakan sebagai basis sistem informasi. Hal ini menyebabkan internet menjadi media elektronik yang populer untuk menjalankan bisnis, yang kemudian dikenal dengan istilah *e-commerce*. Salah satu toko online di Indonesia adalah Shopee. Shopee yang merupakan toko online retailer yang menawarkan berbagai produk. Shopee pada tahun 2020 menjadi *e-commerce* yang memiliki pengunjung terbanyak di bandingkan dengan *e-commerce* lainnya. Masih banyak masyarakat yang memiliki kepercayaan yang kecil bahkan beberapa dari masyarakat tidak menaruh kepercayaan sama sekali terhadap sistem jual beli secara *online* dikarenakan sebagian besar masyarakat beranggapan bahwa berbelanja *online* memiliki beberapa kerugian. Kepercayaan merupakan suatu faktor yang berkaitan penting dengan niat beli secara *online*, karena dalam pembelian *online* dilakukan secara tidak langsung atau penjual dan pembeli tidak bertemu langsung. Menurut Picaulty (2018) kepercayaan merupakan salah satu aspek psikologi yang bisa mempengaruhi niat pembelian dan mengatakan bahwa kepercayaan *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pembelian *online*. *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepercayaan pelanggan dapat mempengaruhi niat pembelian di Shopee Indonesia.* Objek Penelitian di dalam penelitian ini adalah para pengguna *Vape* yang sudah berumur 18 tahun keatas dan pernah melakukan pembelian *Vape* di Shopee 6 Bulan Terakhir. Sampel yang digunakan di dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan kuantitatif dengan melakukan survey menggunakan google form yang disebarikan kepada responden yang memenuhi syarat. Data yang telah terkumpul kemudian di olah menggunakan program pengolahan data SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan sangat berpengaruh terhadap niat pembelian.

Kata Kunci : Kepercayaan, Niat Pembelian