

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP NIAT BELI ULANG KONSUMEN SECARA  
*ONLINE***

**(Studi pada Marketplace Lazada)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat

guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Stikubank

Semarang



**Oleh :**

**Nama : Destie Rahmawatie**

**NIM : 17.05.51.0105**

**Program Studi : S.1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)**

**SEMARANG**

**2021**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti  
pendadaran skripsi dengan judul :

### **PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT BELI ULANG KONSUMEN SECARA *ONLINE***

(Studi Pada *Marketplace Lazada*)

Oleh :

Nama : Destie Rahmawatie

NIM : 17.05.51.0105

Program Studi S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

Semarang, 26 Juli 2021

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Mulyo Budi Setiawan".

**Mulyo Budi Setiawan, SE., M.M**

NIDN: 0623036902

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul  
**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT BELI ULANG KONSUMEN SECARA ONLINE (STUDI PADA MARKETPLACE LAZADA)**

Ditulis oleh  
NIM : **17.05.51.0105**  
Nama : **DESTIE RAHMAWATI**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Pengudi Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 02-09-2021  
Ketua



(MULYO BUDI SETIAWAN, SE., M.M)  
NIDN. 0623036902

Sekretaris



Anggota



(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)

(KRISTINA ANINDITA HAYUNINGTIAS, S.E.,  
M.M.)

NIDN. 0027037101

NIDN. 0616018901

Mengetahui,  
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Dekan



(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)  
NIDN. 0027037101

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>.*

---

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT BELI ULANG KONSUMEN SECARA ONLINE ( STUDI PADA MARKETPLACE LAZADA)**

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 23-08-2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.



SAKSI 1  
Tim Penguji



SAKSI 2  
Tim Penguji



(MULYO BUDI SETIAWAN, SE., M.M.)

SAKSI 3  
Tim Penguji



(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)

(KRISTINA ANINDITA HAYUNINGTIAS, S.E., M.M.)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan dierahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>  
1/1

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

- Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri (QS. Ar Ra'd : 11)
- Seberat apapun beban ini sekarang, bertahanlah demi hal-hal kecil yang ingin dilakukan suatu saat.

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Bapak dan ibu tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan kasih sayangnya dalam mendidik saya selama ini dengan perjuangan tanpa mengharapkan balas budi apapun.
2. Seluruh keluarga dan kakak-kakak saya yang telah memberikan dukungan kepada saya.
3. Segenap dosen Unisbank yang selalu membantu saya dalam meraih pendidikan sarjana selama saya kuliah dibangku kuliah.
4. Sahabat dan rekan-rekan seperjuangan saya serta semua pihak terkait yang sudah membantu, memberikan dukungan, motivasi, dan semangat yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Terimakasih untuk semuanya.

**ABSTRAK**  
**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP NIAT BELI ULANG KONSUMEN SECARA  
ONLINE**

**(Studi Pada Konsumen *Marketplace Lazada*)**

Destie Rahmawatie

17.05.51.0105

Lazada merupakan *Marketplace* yang menawarkan berbagai macam produk dan pelayanan untuk membantu memenuhi kebutuhan konsumen sehari-hari. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap niat beli konsumen secara online pada Marketplace Lazada, (2) menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap niat beli konsumen secara online pada Marketplace Lazada, dan (3) menganalisis kualitas layanan terhadap niat beli konsumen secara online pada Marketplace Lazada. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian sampel yaitu menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Pengumpulan data primer ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner sebagai instrumen penelitian. Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap niat beli konsumen secara online pada Marketplace Lazada. Selanjutnya kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan antara variabel kepercayaan terhadap niat beli konsumen secara online pada marketplace lazada serta kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap niat beli konsumen secara online pada marketplace lazada.

**Kata Kunci :** persepsi risiko, kepercayaan, kualitas layanan, niat beli ulang konsumen.

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF RISK PERCEPTION, TRUST, AND QUALITY OF SERVICE ON CONSUMER'S REPURCHASING INTENTION ONLINE**

*(study on Consumer Marketplace Lazada)*

Destie Rahmawatie

17.05.51.0105

*Lazada is a marketplace that offers a wide range of products and services to help meet the daily needs of consumers. The purposes of this study are (1) to analyze the effect of risk perception on consumers' online purchase intentions on the Lazada Marketplace, (2) to analyze the influence of trust on consumers' online purchase intentions on the Lazada Marketplace, and (3) to analyze the quality of service on consumers' purchase intentions online on the Lazada Marketplace. This research method uses a sample research method that is using purposive sampling technique. Data analysis used multiple linear regression analysis. This primary data collection was carried out by distributing questionnaires as a research instrument. The results obtained indicate that the perception of risk has no effect on consumers' purchase intentions online on the Lazada Marketplace. Furthermore, trust has a positive and significant effect between the variables of trust on consumer buying intentions online at the Lazada marketplace and service quality has a positive and significant effect between service quality variables on online consumer purchase intentions on the Lazada marketplace.*

**Keywords:** *risk perception, trust, service quality, consumer repurchase intention.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beli Konsumen Secara *Online* Studi Kasus Pada *Marketplace Lazada*”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari kendala yang dihadapi, tetapi dengan adanya dukungan dari orang-orang sekitar, skripsi ini dapat terselesaikan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum. Selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
3. Sri Sudarsi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
4. Mulyo Budi Setiawan, SE., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kedua orang tua Bapak Agus dan Ibu Nurjanah, dukungan, dan motivasinya serta bantuan dalam segi materi sehingga bisa menyelesaikan perkuliahan dan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen.
6. Untuk kedua kakak saya Mbak Endjang, Mas Khresna, dan Adek saya Jayzhin, serta Kekasih saya Gusta terimakasih banyak atas segala dukungan dan motivasi yang kalian berikan untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.
7. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 serta Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam skripsi ini. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya kemampuan dan pengetahuan

yang ada pada diri penulis. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangatlah penulis harapkan dari semua pihak.

Sebagai akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi serta pihak-pihak lain yang melakukan penelitian ini dalam bidang ekonomi.

Semarang, 19 Juli 2021

(Destie Rahmawatie)

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Batasan Penelitian .....	8
BAB II .....	10
LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	10
2.1 Niat Beli Ulang Konsumen .....	10
2.2 Persepsi Risiko .....	14
2.3 Kepercayaan .....	16
2.4 Kualitas Layanan .....	19
2.4 Penelitian Terdahulu .....	26
2.5 Pengembangan Hipotesis .....	29

BAB III .....	31
METODE PENELITIAN .....	34
3.1 Objek Penelitian .....	34
3.2 Jenis Penelitian .....	34
3.3 Populasi dan Pengambilan Sampel .....	34
3.4 Jenis dan Teknik Pengambilan Data .....	35
3.5 Definisi Konsep, Operasional, dan Pengukuran Variabel .....	36
3.6 Rencana Analisis Data .....	40
3.7 Uji Instrumen .....	41
3.8 Analisis Data .....	42
BAB IV .....	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
4.1 Data Penelitian .....	45
4.2 Analisis Deskriptif .....	46
4.3 Uji Instrumen .....	50
4.4 Analisis Data .....	53
4.5 Pembahasan .....	57
BAB V .....	60
PENUTUP .....	60
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	60
5.3 Implikasi .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	63

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 2 Definisi konsep, Operasional, daan Pengukuran .....	37
Tabel3 Rincian Penyebaran Kuesioner .....	45
Tabel 4 Krakteristik Responden .....	46
Tabel 5 Deskripftif Statistik Persepsi Risiko .....	48
Tabel 6 Uji Validitas .....	50
Tabel 7 Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 8 Analisi Regresi Linier Berganda .....	54

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Peningkatan E-Commerce Tahun 2017 .....	3
Gambar 2 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	32

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN .....	66
LAMPIRAN 2 DATA RESPONDEN .....	74
LAMPIRAN 3 HASIL TABULASI JAWABAN RESPONDEN .....	80
LAMPIRAN 4 UJI FREKUENSI .....	94
LAMPIRAN 5 UJI DESKRIPTIF STATISTIK .....	97
LAMPIRAN 6 UJI VALIDITAS .....	105
LAMPIRAN 7 UJI RELIABILITAS .....	131
LAMPIRAN 8 UJI REGRESI LINIER BERGANDA .....	138
LAMPIRAN 8 KEGIATAN BIMBINGAN .....	141
LAMPIRAN HASIL TURNITIN .....	143