



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA MARKETPLACE TOKOPEDIA
(Studi Kasus *Seller Tokopedia*)**

Skripsi

**Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penulis

Nama: Adhi Kurniawan Ciptowening

NIM: 14020216130105

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2020

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adhi Kurniawan Ciptowening
NIM : 14020216130105
Departemen : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

Pengaruh *E-Service Quality* dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa *Marketplace* Tokopedia (Studi Kasus *Seller* Tokopedia)

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaanya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 22 Desember 2020
Pembuat Pernyataan,

Adhi Kurniawan C
NIM 14020216130105

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa *Marketplace* Tokopedia (Studi Kasus *Seller* Tokopedia)

Nama : Adhi Kurniawan Ciptowening

NIM : 14020216130105

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 22 Desember 2020

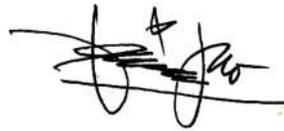
Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.T.P.

NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing

1. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.si ()

Dosen Penguji

1. Dr. Drs. Ngatno, MM ()

2. Widayanto, S.Sos, M.Si ()

3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.si ()

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Know yourself, know your enemy, A thousand battles, a thousand victories.
(Sun Tzu)

If you don't have a plan for yourself, you'll be a part of someone else's.
(American Proverb)

PERSEMBAHAN

- Diri saya sendiri yang berhasil menyelesaikan studi S1 dengan seluruh pembelajaran dan pengalaman baik di kampus maupun di luar kampus.
- Keluarga saya, Ayah, Ibu, Kakak saya yang selalu mendukung saya baik dari segi materi maupun tidak, motivasi terbesar saya dalam menyelesaikan kuliah ini.
- Ibu Dr. Reni Shinta Dewi S.Sos, M.Si dosen pembimbing saya yang sangat baik, saya merasa beruntung dan senang dapat dibimbing oleh beliau.
- Seluruh dosen Administrasi Bisnis Undip yang memberi saya ilmu dan pembelajaran di kampus.
- Sri Farah Dilla, teman, sahabat, partner, pacar, support sistem, dan salah satu motivasi saya.
- Squad Kos Hamizan, Fais, Thohari, Rafli, Bagas teman 24 jam saat ngekos yang sekarang sudah mencar-mencar di jalannya masing-masing.
- Squad Mobile Legends, Dhimas, Buyung, Fictor, Joel, Arif yang selalu dapat memberikan refreshing untuk saya
- Teman-teman di Jogja yang selalu saya rindukan saat merantau ke Semarang.
- Rekan dan partner bisnis, Khafid, Choi, dan seluruh rekan bisnis sepatu, yang memberi saya banyak pengalaman dan pembelajaran di langkah pertama saya dalam mengejar cita-cita saya sebagai pengusaha.
- Teman-teman Administrasi Bisnis 2016 yang memberikan cerita dan pengalaman di kehidupan saya selama kuliah.
- Semua orang di masa kuliah saya yang memberi saya pembelajaran selama masa kuliah ini.

ABSTRAKSI

Pengaruh *E-Service Quality* dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa *Marketplace* Tokopedia (Studi Kasus *Seller* Tokopedia)

Perkembangan teknologi berkembang sangat cepat. Perkembangan tersebut berdampak pada kegiatan manusia sehari-hari dan mengubah perilaku manusia, salah satunya kegiatan jual-beli. Saat ini kegiatan jual-beli dapat dilakukan secara *online* melalui internet dan tidak mengharuskan penjual dan pembeli untuk bertemu. Peluang ini diambil oleh Tokopedia dengan bisnis *marketplace*-nya, *marketplace* adalah sebuah *website* atau aplikasi *online* yang memfasilitasi proses jual beli dari berbagai toko. Pihak *marketplace* tidak bertanggung jawab atas barang-barang yang dijual karena tugas mereka adalah menyediakan tempat bagi para penjual dan membantu mereka untuk bertemu pembeli dan melakukan transaksi. Diawal tahun 2020 Tokopedia mendapat berita pencurian data pengguna, hal ini berdampak pada aspek keamanan Tokopedia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan keamanan terhadap keputusan penggunaan jasa *marketplace* Tokopedia oleh *seller*.

Tipe penelitian ini adalah *explanatory research* dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada 100 *seller* Tokopedia sebagai respondennya. Teknik analisis data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS 21.0.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa, keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa, secara simultan *e-service quality* dan keamanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa.

Adapula saran untuk Tokopedia dalam penelitian ini berupa, meningkatkan pelayanan komunikasi dan memperbaiki sistem komplain transaksi. Selain itu Tokopedia juga harus mengembalikan citra keamanan perusahaannya agar pengguna percaya terhadap Tokopedia.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Keamanan, Keputusan Penggunaan Jasa, *Marketplace*

ABSTRACT

The Effect of E-Service Quality and Security on Decision to Use Tokopedia's Marketplace Services (Case Study of Tokopedia Seller)

Technological developments are rapidly growing. These developments have an impact on changes in human behavior and activities, one of which is the activity of buying and selling. Currently buying and selling process can be done online via the internet, which does not require sellers and buyers to meet. This opportunity was taken by Tokopedia with its business marketplace. A marketplace is a website or application that facilitates the buying and selling process from various stores. However, it is not responsible for the goods sold, but to provide a place for sellers and help them to meet buyers, thus, the process of transactions will be conducted. At the beginning of 2020, Tokopedia received news of user data theft, which had an impact on its security aspects. This study aims to determine the effect of e-service quality and security on the decision of the seller to use the Tokopedia marketplace services.

This type of research is explanatory with a purposive sampling method. The data collection technique used a questionnaire to 100 sellers of Tokopedia as respondents. SPSS 21.0 application used to analyze the data analysis technique.

The results of this study show that e-service quality has a positive and significant effect on usage decision, security has a positive and significant effect on usage decision, simultaneously e-service quality and security have a positive effect on usage decision.

There are also suggestions for Tokopedia in this research in the form of improving communication services and transaction complaint system. In addition, Tokopedia must restore its corporate security image so that users can rebuild their trust in Tokopedia.

Keywords: E-Service Quality, Security, Usage Decision, Marketplace

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim dengan mengucapkan kata syukur saya kepada Allah SWT saya dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat lulus pendidikan kuliah S1 di Administrasi Bisnis UNDIP. Selain sebagai syarat saya juga mengharapkan skripsi saya akan berguna untuk banyak pihak, baik itu Tokopedia, seller di Tokopedia, dan juga referensi penelitian selanjutnya.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: **“Pengaruh *E-Service Quality* dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa *Marketplace* Tokopedia (Studi Kasus *Seller* Tokopedia)”** ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan santunan, saran dan kritik serta doa sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar dan dapat diselesaikan dengan baik, khususnya kepada;

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini
2. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D, selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah banyak membantu memberikan arahan dan dorongan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Drs. Ngatno, MM, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran untuk penyusunan skripsi ini.

5. Widayanto S.Sos, M.Si dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu selama masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu-ilmu baru yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Seluruh responden atas kesediaannya dalam mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
8. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran konstruktif sangat penulis harapkan guna tercapainya hasil yang bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 22 Desember 2020

Penulis

Adhi Kurniawan Ciptowening

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Kerangka Teori.....	10
1.5.1.Pemasaran	10
1.5.2 Perilaku Konsumen.....	16
1.5.3 E- Service Quality.....	17
1.5.4 Keamanan	22
1.5.5 Keputusan penggunaan jasa.....	24
1.5.6 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan penggunaan jasa	27
1.5.7 Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan penggunaan jasa.....	28
1.5.8 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan Keamanan terhadap Keputusan penggunaan jasa.....	29
1.5.8 Penelitian Terdahulu.....	30
1.6 Hipotesis.....	37

1.7	Definisi Konsep	39
1.7.1	E-Service Quality	39
1.7.2	Keamanan.....	39
1.7.3	Keputusan penggunaan jasa	39
1.8	Definisi operasional.....	40
1.8.1	E-Service Quality	40
1.8.2	Keamanan.....	41
1.8.3	Keputusan penggunaan jasa	42
1.9	Metode penelitian	43
1.9.1	Tipe penelitian.....	43
1.9.2	Populasi dan Sampel Penelitian	43
1.9.3	Teknik Pengambilan Sampling	44
1.9.4	Sumber Data.....	45
1.9.5	Skala Pengukuran.....	46
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data.....	47
1.9.7	Teknik Pengolahan Data	47
1.9.8	Teknik Analisa Data.....	48
BAB II GAMBARAN UMUM TOKOPEDIA.....		57
2.1	Profil Tokopedia.....	57
2.2	Visi dan Misi Tokopedia	59
2.3	Nilai	60
2.4	Logo, Maskot, dan Slogan.....	61
2.4.1	Logo	61
2.4.2	Maskot	62
2.4.3	Slogan	62
2.5	Jenis Produk	63
2.6	Struktur Organisasi.....	63
2.7	Identitas Responden	66
2.7.1	Jenis Kelamin Responden.....	67
2.7.2	Usia Responden	68

2.7.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	68
2.7.4 Jenis Pekerjaan Responden.....	69
2.7.5 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	70
2.7.6 Identitas Responden Berdasarkan Marketplace yang Digunakan Selain Tokopedia.....	71
2.7.7 Identitas Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan Tokopedia.....	72
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	73
3.1.1 Uji Validitas.....	74
3.1.2 Uji Reliabilitas	77
3.2 Analisis dan Hasil Interpretasi Penelitian.....	78
3.2.1 Persepsi Terhadap <i>E-Service Quality</i>	78
3.2.2 Persepsi Terhadap Keamanan.....	93
3.2.3 Persepsi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	106
3.3 Analisis Data	116
3.3.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	117
3.3.2 Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	121
3.3.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	126
3.4 Pembahasan	131
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	136
4.1 Kesimpulan.....	136
4.2 Saran.....	137
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN.....	145

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Teori Keputusan Penggunaan Jasa.....	27
Gambar 1. 2 Hipotesis.....	38
Gambar 1. 3 Kurva Hasil Uji t (one tail).....	55
Gambar 1. 4 Kurva Hasil Uji F	56
Gambar 2. 1 Logo Tokopedia	61
Gambar 2. 2 “Toped” Maskot Tokopedia	62
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Tokopedia.....	64
Gambar 3. 1 Kurva Uji t (one tailed) E-Service Quality terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	121
Gambar 3. 2 Kurva Uji t (one tailed) Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	126
Gambar 3. 3 Kurva Uji F Pengaruh E-Service Quality dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	131

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 1. 2 Gradasi Instrumen Skala Likert	46
Tabel 1. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi	51
Tabel 2. 1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin.....	67
Tabel 2. 2 Identitas Responden Menurut Usia	68
Tabel 2. 3 Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	69
Tabel 2. 4 Identitas Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	70
Tabel 2. 5 Identitas Responden Menurut Penghasilan per Bulan	71
Tabel 2. 6 Responden Berdasarkan Marketplace yang Digunakan Selain Tokopedia	71
Tabel 2. 7 Identitas Responden Menurut Lamanya Menggunakan Tokopedia	72
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas E-Service Quality (X1)	75
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Keamanan (X2)	76
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan Jasa (Y).....	77
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel 3. 5 Tokopedia Memiliki Design Website dan Aplikasi yang Mudah Digunakan	80
Tabel 3. 6 Tokopedia Memiliki Design Website dan Aplikasi yang Menarik.....	81
Tabel 3. 7 Tokopedia dapat Memberikan Informasi yang Diinginkan dengan Cepat dan Tepat	82
Tabel 3. 8 Tokopedia Menanggapi Masalah atau Komplain Transaksi dengan Baik.	84
Tabel 3. 9 Saya dapat Menggunakan Fitur-Fitur di Tokopedia dengan Mudah	85
Tabel 3. 10 Tokopedia dapat Memenuhi Harapan Saya dalam Berjualan Secara Online	87
Tabel 3. 11 Saya dapat Berkomunikasi dengan Pihak Tokopedia dengan Mudah	88
Tabel 3. 12 Rekapitulasi Variabel E-Service Quality	90
Tabel 3. 13 Kategorisasi E-Service Quality	92
Tabel 3. 14 Tokopedia Memiliki Sistem Transaksi Secara Online yang Aman	95
Tabel 3. 15 Sistem Penarikan Dana di Tokopedia Mudah.....	96
Tabel 3. 16 Bukti Transaksi atau Resi Pengiriman di Tokopedia Mudah Saya Update Untuk Pembeli.....	98
Tabel 3. 17 Tokopedia Memiliki Citra Perusahaan Baik	99
Tabel 3. 18 Saya Merasa Aman Memberikan Data Pribadi dan Perbankan Saya pada Tokopedia.....	101
Tabel 3. 19 Saya Merasa Aman Berjualan di Tokopedia.....	102
Tabel 3. 20 Rekapitulasi Variabel Keamanan	103
Tabel 3. 21 Kategorisasi Keamanan	106

Tabel 3. 22 Transaksi Produk Lewat Tokopedia Membuat Saya Yakin dalam Bertransaksi.....	108
Tabel 3. 23 Pelayanan Tokopedia Sesuai dengan Keinginan Saya.....	109
Tabel 3. 24 Saya Akan Terus Berjualan di Tokopedia	110
Tabel 3. 25 Kualitas Pelayanan di Tokopedia Baik	111
Tabel 3. 26 Saya Akan Merekomendasikan Tokopedia pada Orang Lain.....	112
Tabel 3. 27 Rekapitulasi Variabel Keputusan Penggunaan Jasa.....	113
Tabel 3. 28 Kategorisasi Keputusan Penggunaan Jasa	116
Tabel 3. 29 Koefisien Korelasi E-Service Quality terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	117
Tabel 3. 30 Regresi Linear Sederhana antara <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	119
Tabel 3. 31 Koefisien Korelasi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa ..	122
Tabel 3. 32 Regresi Linear Sederhana antara Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	123
Tabel 3. 33 Koefisien Korelasi E-Service Quality dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	126
Tabel 3. 34 Regresi Linear Berganda antara E-Service Quality dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	128
Tabel 3. 35 Uji F E-Service Quality dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	130

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Data Kunjungan Website Marketplace di Indonesia	4
Grafik 1. 2 Data Pengguna Internet di Indonesia (Dalam Jutaan)	5