

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA *E-COMMERCE* LAZADA
(Survei pada Masyarakat di Kabupaten Kuningan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen



Oleh:

JAYA BAKTI
20210510153

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KUNINGAN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
E-COMMERCE LAZADA
(Survei pada Masyarakat di Kabupaten Kuningan)**

Oleh

JAYA BAKTI
20210510153

Telah berhasil mempertahankan skripsinya pada tanggal 21 Juni 2025 dihadapan Dewan Penguji. Skripsi ini disahkan sebagai bagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

Susunan Dewan Penguji

Penguji I,



Prof. Dr. Hj. Dikdik Harjadi S.E., M.Si
NIK. 41038971055

Penguji II,



Faishal Rahimi, S.E., M.M
NIK. 410110920236

Penguji III,



Januar Habibi Mahsyar, S.E., M.M
NIK. 410101910251

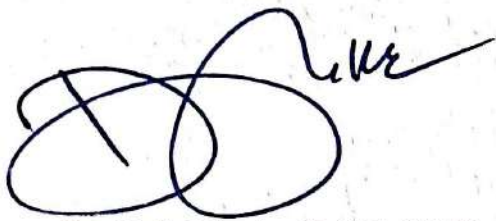
LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
E-COMMERCE LAZADA
(Survei pada Masyarakat di Kabupaten Kuningan)**

DISETUJUI OLEH PEMBIMBING

Kuningan, 30 Juni 2025

Pembimbing I,



Dr. Dede Djuniardi, S.E., M.M.
NIP. 41038031154

Pembimbing II,



Januar Habibi Mahsyar, S.E., M.M.
NIK. 410101910251

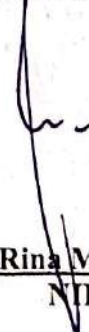
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hj. Lili Karmela F, S.E., M. Si.
NIK. 41038971054

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E.Sy.
NIK. 41038091296

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Kamu tidak bisa mengendalikan hasil, tetapi kamu bisa mengendalikan usahamu.

Fokuslah di sana, dan biarkan hasil mengikuti.”

– afit setiadi

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai wujud rasa syukur atas setiap proses dan perjalanan yang telah saya tempuh. Kepada diri saya sendiri, yang meskipun kerap dilanda kelelahan, kecemasan, dan keinginan untuk menyerah, namun tetap berusaha bertahan dan melangkah maju terima kasih atas keteguhan hati yang terus terjaga. Kepada kedua orang tua saya tercinta, saya haturkan terima kasih yang sebesar – besarnya atas kasih sayang, doa, dan pengorbanan tanpa henti yang menjadi fondasi utama dalam setiap langkah saya. Kepada saudara saya, terima kasih atas dukungan dan pengertian yang telah menjadi penyemangat selama proses ini. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik serta memberikan manfaat di masa yang akan datang.

LEMBAR PERNYATAAN OTENTISITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian pada *E-Commerce* Lazada (Survei pada masyarakat di Kabupaten Kuningan)”** Ini beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Kuningan, 5 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Jaya Bakti

NIM. 20210510153

ABSTRAK

Jaya Bakti, Nomor Induk Mahasiswa 20210510153. Judul skripsi: “Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian pada *E-Commerce* Lazada”. Dibimbing oleh Bapak Dr. Dede Djuniardi, S.E., M.M. dan Bapak Januar Habibi Mahsyar, S.E., M.M. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kuningan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Lazada. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Secara parsial, masing-masing variabel tersebut juga diasumsikan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti, sehingga pengambilan sampel menggunakan formula Hair et al., dengan jumlah sampel sebanyak 180 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket (kuesioner), sedangkan teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara parsial, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

Jaya Bakti, Student Identification Number 20210510153. Thesis title: “The Influence of Service Quality, Ease of Use, and Security on Purchase Decisions on Lazada E-Commerce.” Supervised by Dr. Dede Djuniardi, S.E., M.M. and Januar Habibi Mahsyar, S.E., M.M. Study Program of Management, Faculty of Economics and Business, Universitas Kuningan.

This study aims to determine the influence of service quality, ease of use, and security—both partially and simultaneously—on purchase decisions on Lazada e-commerce. The hypotheses proposed in this study suggest that service quality, ease of use, and security simultaneously influence purchase decisions. Partially, each of these variables is also assumed to have a positive influence on purchase decisions. The research method used is descriptive quantitative. The population in this study is unknown; therefore, the sample size was determined using the Hair et al. formula, resulting in 180 respondents. Data collection was conducted using a questionnaire, and data analysis was performed through multiple linear regression. The results show that service quality, ease of use, and security simultaneously have a significant effect on purchase decisions. Partially, each variable—service quality, ease of use, and security—has a positive and significant effect on purchase decisions.

Keywords: Service Quality, Ease of Use, Security, Purchase Decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik dan tepat waktu. Adapun dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian pada *E-Commerce* Lazada (Survei pada Masyarakat di Kabupaten Kuningan)”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi dari skripsi ini masih banyak kekurangan serta kelemahan, baik dari segi teknik penyusunan maupun dari segi materi. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan. Aamiin.

Kuningan, 28 Maret 2025

Penulis,

Jaya Bakti
NIM. 20210510153

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Pada kesempatan ini, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Sukandak dan Ibu Wartini serta Keluarga besar yang senantiasa mendo'akan serta memberi dukungan yang tak terhitung nilainya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Dede Djuniardi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing satu yang telah banyak membantu saya selama proses penelitian.
3. Bapak Januar Habibi Mahsyar, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing dua yang telah banyak memberikan saran selama proses penelitian berlangsung.
4. Bapak Deri Prayudi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan pengarahan selama masa perkuliahan.
5. Bapak Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Kuningan yang telah memberikan kesempatan penulis menimba ilmu pengetahuan di Universitas Kuningan ini.
6. Ibu Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan
7. Ibu Enung Nurhayati, S.E., AK, M.Si., CA selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.
8. Bapak Dadang Suhardi, S.E., M.M selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.
9. Ibu Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E.Sy. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.
10. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

11. Teman – teman seperjuangan satu bimbingan Mirsa Pambagyo, Rapi Panji Wibowo, Okita Elyansi Yunara, Risca Febriyani, Pupu Fauziah, Diva Aulia, yang selalu menemani dan saling memberikan semangat agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk teman – teman seperjuangan yang selalu hadir di saat suka dan duka, Fipit Fitriyani, Thania Aurelia Putri, Gina Nur Alawiyah, Bela Zahra Nabila, Lina Bayu Utami, Imel Amelia, Elpa Zul Ula, Ani Aprilianingsih, Ina Krisnawati, Mira Triana, Sulthan Mahfudh, Riski Kurniawan, Fikri Akmal, Arya Syahrul, Irfan Fauzi, Angga Nugraha, dan Dody Suherman terima kasih atas tawa, cerita, dan energi positif yang kalian berikan sepanjang proses ini.
13. Untuk Lilis Nurmaulina, Andini Silvia, Dila dan Jelsa Febrianti, teman – teman yang selalu mendukung dari luar lingkungan kampus. Terima kasih atas semangat, candaan, dan waktu yang kalian luangkan untuk mendengarkan keluh kesahku. Kehadiran kalian sangat membantu selama proses penulisan skripsi ini.
14. Rekan – rekan kelas Manajemen D, KKN – Kelompok 46 Desa Hegarmanah, dan PPL di Cirebon, terima kasih atas segala kebersamaan, cerita, dan momen berharga yang telah mewarnai perjalanan saya selama masa perkuliahan.
15. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah terus berusaha dan tidak menyerah, meski harus melalui berbagai tantangan, kelelahan, dan keraguan. Terima kasih telah tetap melangkah, belajar dari setiap proses, dan membuktikan bahwa dengan tekad dan kesabaran, semua ini bisa dilalui.

Bagi pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah memberikan bantuan yang berarti, penulis ucapkan terima kasih banyak. Dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan tangan terbuka.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

PERNYATAAN OTENTISITAS

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR..... iii

UCAPAN TERIMA KASIH iv

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR TABEL x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Tujuan Penelitian..... 9

1.4 Manfaat Penelitian 10

1.4.1 Manfaat Teoritis 10

1.4.2 Manfaat Praktis 10

BAB II LANDASAN TEORI KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS 11

2.1 Landasan Teori 11

2.1.1 Keputusan Pembelian..... 11

2.1.2 Kualitas Layanan..... 15

2.1.3 Kemudahan Penggunaan..... 18

2.1.4 Keamanan..... 20

2.1.5 Hubungan Antar Variabel 24

2.1.6 Penelitian Terdahulu..... 25

2.2 Kerangka Berpikir 32

2.3	Hipotesis.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		34
3.1	Metode Penelitian yang digunakan	34
3.2	Operasionalisasi Variabel	34
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.3.1	Populasi.....	37
3.3.2	Sampel.....	37
3.4	Data dan Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.1	Data	38
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5	Uji Instrumen	40
3.5.1	Uji Validitas.....	40
3.5.2	Uji Reliabilitas	43
3.6	Teknik Analisis Data	44
3.6.1	Analisis Deskriptif	44
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	46
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.6.4	Koefisien Determinasi (R^2)	48
3.6.5	Uji Hipotesis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Hasil Penelitian	50
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.2	Gambaran Karakteristik Responden	52
4.1.3	Teknik Analisis Data	57
4.1.4	Uji Asumsi Klasik	67
4.1.5	Analisis Regresi Linear berganda	69
4.1.6	Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.1.7	Pengujian Hipotesis.....	71
4.2	Pembahasan.....	73
4.2.1	Pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap keputusan pembelian pada e-commerce Lazada	73

4.2.2	Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada e-commerce Lazada	74
4.2.3	Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian pada e-commerce Lazada.....	75
4.2.4	Pengaruh keamanan terhadap keputusan pembelian pada e-commerce Lazada	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....		80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna <i>E-commerce</i> di Indonesia (2020 – 2024)	2
Gambar 1.2 <i>E-commerce</i> dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia (Januari – Desember 2023)	3
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Logo <i>E-commerce</i> Lazada.....	52
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Berdasarkan Usia.....	54
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	55
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	56
Gambar 4.6 Kriteria Kualitas Layanan (X1).....	59
Gambar 4.7 Kriteria Kemudahan Penggunaan (X2)	61
Gambar 4.8 Kriteria Keamanan (X3).....	64
Gambar 4.9 Kriteria Keputusan Pembelian (Y).....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Situs Jual Beli <i>Online</i> (2020 – 2024)	4
Tabel 1.2 Ulasan Aplikasi Lazada di Playstore	5
Tabel 1.3 Hasil Pra-Survei Keputusan Pembelian pada <i>E-commerce</i> Lazada di Kabupaten Kuningan.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian	35
Tabel 3.2 Rentang Nilai.....	39
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)	40
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan (X2).....	41
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan (X3)	41
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	42
Tabel 3.7 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi.....	43
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	44
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Layanan (X1)	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kemudahan Penggunaan (X2).....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Keamanan (X3)	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian (Y)	64
Tabel 4.9 Uji Normalitas	67
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas	69
Tabel 4.12 Uji Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi.....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji F	71
Tabel 4.15 Hasil Uji T	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Pengantar Bimbingan.....	86
Lampiran II Surat Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	87
Lampiran III Surat Pengantar Kuesioner	88
Lampiran IV Jawaban Responden Hasil Penyebaran Kuesioner	96
Lampiran V Output Hasil Perhitungan menggunakan Aplikasi SPSS 26.....	111
Lampiran VI Tabel Taraf Signifikansi.....	120
Lampiran VII Daftar Riwayat Hidup	123