

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEAMANAN PRODUK
DAN KEPERCAYAAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BERBELANJA *ONLINE* PADA LAZADA
DI PROVINSI DIY**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta



Disusun Oleh:
DHEA RESMAYU
Nim: 2000011241

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEAMANAN PRODUK
DAN KEPERCAYAAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BERBELANJA *ONLINE* PADA LAZADA
DI PROVINSI DIY

Diajukan Oleh:

DHEA RESMAYU

NIM: 2000011241

Telah disetujui oleh



Pembimbing

Dr. Sukardi, M.M.
NIP: 196007231987031001

Tanggal 01 Maret 2024

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEAMANAN PRODUK
DAN KEPERCAYAAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BERBELANJA *ONLINE* PADA LAZADA
DI PROVINSI DIY

Diajukan Oleh

Dhea Resmayu

2000011241

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Di Sahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Universitas Ahmad Dahlan


Tanggal: 1 Maret 2024

Yang terdiri dari


Dr. Sukardi, M.M

NIP: 196007231987031001


Rai Rake Setyawan, SE., M.S.A., Ph.D
NIPM: 196408111992041110724713


Adhitva Rechandy Christfan, S.E., M.M, CFP.
NIPM: 199201262018101111311364

Mengetahui



Universitas Ahmad Dahlan


Dr. Dini Yuniarti, S. E., M.Si

NIPM: 197006201996010110784345

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk, Keamanan Produk dan Kepercayaan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja *Online* pada Lazada di Provinsi DIY** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 01 Maret 2024

Yang Menyatakan



Saksi 1, Ketua Tim Penguji


Dr. Sukardi, M.M.

Saksi 2, Anggota Tim Penguji


Rai Rake Setyawan, SE., M.S.A., Ph.D
NIPM: 196408111992041110724713

Saksi 3, Anggota Tim Penguji


Adhitva Rechandy Christian, S.E., M.M, CFP.
NIPM: 199201262018101111311364

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dhea Resmayu

Nim : 2000011241

Email : dhea2000011241@webmail.uad.ac.id

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Keamanan Produk dan Kepercayaan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja *Online* Pada Lazada di Provinsi DIY.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di Institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diajukan yang telah di ketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan

dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini hanya saya buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 01 Maret 2024

Yang menyatakan



Dhea Resmayu
2000011241

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhea Resmayu

Nim : 2000011241

E-mail : dhea2000011241@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Keamanan Produk dan Kepercayaan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja *Online* Pada Lazada di Provinsi DIY.

Yogyakarta, 01 Maret 2024

Yang menyatakan



Dhea Resmayu
2000011241

Mengetahui,

Pembimbing



Dr. Sukardi, M.M.
NIP: 196007231987031001

MOTTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa do’a”

(Ridwan Kamil)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesabaran, kekuatan, membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat, shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya. Dengan penuh rasa syukur dan bangga, saya persembahkan skripsi ini kepada:

Bapak dan Ibu saya (Bapak Zainal Arifin dan Ibu Fifi Aryani) sebagai orang yang sangat kucintai dan kusayangi.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang maha esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah saya sebagai penulis dapat menyelesaikan salah satu tugas saya ini, yaitu berupa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Keamanan Produk dan Kepercayaan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja *Online* pada Lazada di Provinsi DIY”** yang mana telah menjadi prasyarat tugas akhir untuk menyelesaikan pendidikan S1 dalam Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan do'a dari orang tua akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sehingga dengan penuh kerendahan hati dan hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan. Yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan. Yang senantiasa memberikan pengarahan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan. Yang telah memberikan

arahan, dukungan dan motivasi selama perkuliahan.

4. Bapak Dr. Sukardi, M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Yang telah dengan sabar membimbing, memberikan arahan dan juga saran yang baik kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Candra Vionela, M., S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik. Yang telah banyak membantu, membimbing serta menjawab berbagai macam pertanyaan saya dari awal perkuliahan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan, terkhusus kepada dosen Program Studi Manajemen. Yang telah membimbing memberikan pengalaman serta ilmu yang sangat berguna dan bermanfaat.
7. Kepada kedua orang tua saya tercinta yaitu Bapak Zainal Arifin dan Mama Fifi Aryani yang telah berjuang memberikan segalanya dengan hati dan berdo'a dengan penuh keikhlasan untuk keberhasilan anak-anaknya, hal yang mustahil untuk dapat terbalaskan semua. Terima kasih banyak kepada Bapak dan Mama dan adikku tercinta Bagas Marwan Alauddin juga beserta seluruh keluarga besar saya, terima kasih atas dukungannya selama ini baik moril dan materil. terima kasih untuk semangat yang telah kalian berikan kepada saya.
8. Kepada teman-teman saya terutama Kak Melan dan Kak Jia yang baik hati dan tidak sombong, terima kasih untuk kalian yang telah memberikan dukungan dan semangat selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini yang selalu memberikan dukungan, saran dan membantu saya selama kuliah

di sini.

Permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas kesalahan penulis selama ini baik yang disengaja maupun tidak terhadap seluruh pihak. Harapannya untuk kedepannya semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan, Aamiin.

Yogyakarta, 01 Maret 2024

Penulis,



Dhea Resmayu
2000011241

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
INTISARI.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2 Kualitas Produk	14

2.1.3 Keamanan Produk.....	21
2.1.4 Kepercayaan Produk	24
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Pengembangan Hipotesis	31
2.4 Model Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.3 Teknik dan Pengambilan Data.....	37
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	38
3.4.1 Kualitas Produk	38
3.4.2 Keamanan Produk.....	39
3.4.3 Kepercayaan Produk.....	39
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	43
3.5.2 Uji Kualitas Data	44
3.6 Uji Regresi Linear Berganda.....	45
3.7 Uji Hipotesis.....	46
3.7.1 Uji Koefisien determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	46
3.7.2 Uji parsial (t)	46
BAB IV ANALISIS DATA	48
4.1 Analisis Deskriptif.....	48
4.2 Deskripsi Responden	48
4.2.1 Jenis Kelamin	48
4.2.2 Usia.....	49
4.2.3 Pendidikan Terakhir.....	50
4.2.4 Jenis Pekerjaan	50

4.2.5 Pendapatan	51
4.2.6 Domisili	51
4.3 Uji Kualitas Data	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	56
4.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	57
4.5 Uji Hipotesis.....	58
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	58
4.5.2 Uji Parsial (t)	59
4.6 Pembahasan.....	61
4.6.1 Hipotesis Pertama	61
4.6.2 Hipotesis Kedua	61
4.6.3 Hipotesis Ketiga	62
BAB V PENUTUP.....	64
5.1 KESIMPULAN	64
5.2 KETERBATASAN	65
5.3 SARAN.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Usia.....	49
Tabel 4.3 Pendidikan.....	50
Tabel 4.4 Pekerjaan.....	51
Tabel 4.5 Pendapatan.....	51
Tabel 4.6 Domisili.....	52
Tabel 4.7 Pembelian.....	53
Tabel 4.8 Penggunaan.....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan Produk (X2).....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Produk (X3).....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Adjusted (R^2).....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (t).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Penelitian 1.....	36
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2. Data Identitas Responden.....	78
Lampiran 3. Teknik Analisis Data.....	102
Lampiran 4. Hipotesis.....	105
Lampiran 2.1 Data Tabulasi Kualitas Produk (X_1).....	78
Lampiran 2.2 Data Tabulasi Keamanan Produk (X_2).....	84
Lampiran 2.3 Data Tabulasi Kepercayaan Produk (X_3).....	90
Lampiran 2.4 Data Tabulasi Kepuasan Pelanggan (Y).....	96
Lampiran 3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk (X_1).....	102
Lampiran 3.2 Data Validitas dan Reliabilitas Keamanan Produk (X_2).....	103
Lampiran 3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepercayaan Produk (X_3).....	104
Lampiran 3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	104
Lampiran 4.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	105
Lampiran 4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	105
Lampiran 4.3 Uji t.....	106

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, keamanan produk dan kepercayaan produk terhadap kepuasan pelanggan berbelanja *online* pada Lazada di Provinsi DIY. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara *online* kepada responden sebanyak 126. Responden pada penelitian ini adalah pelanggan yang berbelanja menggunakan Lazada di Provinsi DIY. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Pengolahan data menggunakan bantuan SPSS versi 22. Adapun metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis. Temuan hasil penelitian menetapkan nilai t yang diperoleh dengan nilai signifikannya sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan, serta t hitung lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 1,657. Maka pada penelitian ini dinyatakan bahwa variabel kualitas produk, keamanan produk dan kepercayaan produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Keamanan Produk, Kepercayaan Produk dan Kepuasan Pelanggan.