

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN,  
DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA  
APLIKASI SHOPEE DI KOTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh:

Oktavia Hardianti

2000011387

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH ANALISIS PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN, DAN  
KEAMANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA APLIKASI  
SHOPEE DI KOTA YOGYAKARTA**



Telah disetujui oleh

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Hendro Setyono".

Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.  
NIPM. 196411051992041110724598

Tanggal, 10 Juni 2024

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH ANALISIS PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN, DAN  
KEAMANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA APLIKASI  
SHOPEE DI KOTA YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh

**OKTAVIA HARDIANTI**

NIM: 2000011387

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal: 07 Juni 2024

Yang terdiri dari

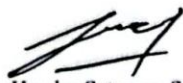
Ketua



Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si.

NIP. 196205021987032001

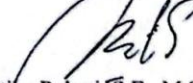
Anggota



Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.

NIPM. 196411051992041110724598

Anggota

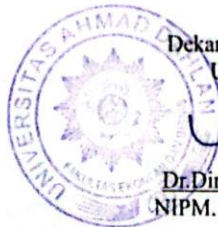


Mustika Rahmi, S.E., M.Sc.

NIPM. 198004262016060111496361

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan



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


NIPM. 19700620 199601 011 0784345

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini dengan judul “Pengaruh Analisis Persepsi Risiko, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Aplikasi Shopee di Kota Yogyakarta” ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau terdapat yang pernah di tulis atau di terbitkan 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 yakni mengakui karya orang lain seolah-olah karya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 10 Juni 2024

ng menyatakan  
  
METERAI  
TEMPEL  
DCALX157700115  
Octavia Hardianti  
NIM: 2000011387

Saksi 1. Ketua Tim Penguji



Dr. Salamatun Asakdiyah, M.Si.  
NIP. 196205021987032001

Saksi 2. Anggota Tim Penguji



Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.  
NIPM. 196411051992041110724598

Saksi 3. Anggota Tim Penguji



Mustika Rahmi, S.E., M.Sc.  
NIPM. 198004262016060111496361

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

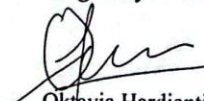
Nama	Oktavia Hardianti
NIM	2000011387
E-mail	oktavia2000011387@webmail.uad.ac.id
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	Manajemen
Judul Tugas Akhir	Pengaruh Analisis Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Aplikasi Shopee Di Kota Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik Universitas Ahmad Dahlan maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Hasil karya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Dalam karya saya 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 saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, 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, 10 Juni 2024  
Yang menyatakan

  
Oktavia Hardianti  
NIM: 2000011387

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Oktavia Hardianti  
NIM: 2000011387  
E-mail: [Oktavia2000011387@webmail.uad.ac.id](mailto:Oktavia2000011387@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi: Manajemen  
Judul Tugas Akhir: Pengaruh Analisis Persepsi Risiko,  
Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap  
Minat Beli Ulang Pada Aplikasi Shopee  
Di Kota Yogyakarta

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, pengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (**Mengijinkan / tidak-mengijinkan**)\* karya tersebut diunggah kedalam Resository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui Pembimbing



Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc

NIPM. 196411051992041110724598

Yogyakarta, 10 Juni 2024



Oktavia Hardianti

NIM: 2000011387

## **MOTTO**

**“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain)”**

**-QS. Al-Insyirah: 6-7-**

**"Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman dan orang-orang yang berilmu di antara kamu sekalian."**

**- QS. Al-Mujadilah: 11**

**“Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”**

**-QS. Al-Insyirah: 8-**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji Syukur bagi Allah SWT atas limpahan Rahmat, Taufiq, hidayah dan inayah-Nya kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Cinta pertama, ayah Tri Harjanto. Beliau memang tidak sempat menyelesaikan sampai kebangku perkuliahan karena adanya halangan. Namun beliau terus berjuang memberikan yang terbaik untuk putrinya baik secara materi maupun dukungan.
2. Pintu surgaku ibu Poniti terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala semangat dan doa yang diberikan meskipun terkadang pikiran kita sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi saya yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terima kasih, telah menjadi tempat saya untuk pulang.
3. Nenek saya Tuniyah yang senantiasa merawat saya dari kecil hingga dewasa, memberikan kasih sayang, perhatian dan doa. Semoga diberikan panjang umur sampai saya bisa membalas segala pengorbanannya.
4. Adik saya Januarta Dwi Hardianto dan Julian Arta Maulana Hardianto yang telah memeberikan semangat kepada saya.
5. Teman-teman penulis di Jawa Timur terima kasih telah menemani dari awal sampai detik ini. Terima kasih banyak telah mendukung dan memberi motivasi kepada penulis.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji Syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi yang berjudul “Pengaruh Analisis Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Aplikasi Shopee Di Kota Yogyakarta”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan penuh hormat mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T, selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang memberikan arahan dan dorongan moral kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan dorongan dan kesempatan untuk dilakukannya penelitian ini.

4. Bapak Dr., Abdul Choliq Hidayat, M.Si. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan saran dan nasehat selama penulis menempuh Pendidikan di Program Studi Manajemen.
5. Bapak Hendro Setyono, Drs., S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal penyusunan skripsi sampai dengan selesainya penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen. Staff Karyawan serta Civitas Akademika Universitas Ahmad Dahlan yang telah membantu dan melayani selama penulis menempuh Pendidikan Sarjana.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Tri Harjanto dan Ibu Poniti yang selalu memberikan doa, kasih sayang, serta semangat secara moral dan material kepada penulis sehingga dapat memberikan Pendidikan yang terbaik.
8. Seluruh keluarga besar yang tidak pernah bosan memberikan semangat, dukungan, serta nasehat kepada penulis dalam pembuatan karya ilmiah skripsi.
9. Sahabat dan teman-teman saya yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam pembuatan karya ilmiah skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi. Semoga segala bentuk dukungan dan doa menjadi amal baik dan balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis meminta maaf sebesar-besarnya atas kekurangan pada skripsi ini. Segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 27 Maret 2024

Penulis,

Oktavia Hardianti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
ABSTRAK .....	xviii
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori .....	8
1. Persepsi Risiko .....	8
2. Kepercayaan .....	10
3. Keamanan .....	11
4. Minat Beli Ulang .....	13
B. Pengembangan Hipotesis .....	14
C. Model Penelitian .....	18
<b>BAB III.....</b>	<b>19</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
A. Paradigma Penelitian.....	19

B. Populasi dan Sampel .....	19
1. Populasi .....	19
2. Sampel .....	20
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	20
4. Jumlah Target Sampel .....	20
C. Jenis dan Sumber Data .....	21
D. Teknik Pengumpulan Data .....	21
E. Definisi Operasional.....	22
F. Uji Instrumen .....	26
1. Uji Validitas .....	26
2. Uji Reliabilitas.....	27
G. Teknik Analisis Data.....	27
1. Analisis Deskriptif.....	27
2. Regresi Linear Berganda .....	28
H. Uji Hipotesis.....	29
1. Uji Parsial (t) .....	29
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	29
<b>BAB IV</b> .....	<b>30</b>
<b>ANALISIS DATA</b> .....	<b>30</b>
A. Deskriptif Objek Responden .....	30
B. Karakteristik Responden .....	30
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	33
1. Uji Validitas .....	33
2. Reliabilitas.....	38
D. Teknik Analisis Data .....	39
1. Regresi Linear Berganda .....	39
2. Uji T (Parsial) .....	41
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	42
E. Pembahasan.....	43
<b>BAB V</b> .....	<b>47</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>47</b>
A. Kesimpulan .....	47

B. Keterbatasan Penelitian.....	47
C. Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Situs Jual Beli Online.....	3
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel X1.....	23
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel X2.....	24
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel X3.....	24
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Y.....	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	31
Tabel 4.2 Nilai KMO Variabel Persepsi Risiko.....	34
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Risiko .....	34
Tabel 4.4 Nilai KMO Variabel Kepercayaan .....	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan .....	35
Tabel 4.6 Nilai KMO Variabel Keamanan .....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan .....	36
Tabel 4.8 Nilai KMO Variabel Minat Beli Ulang .....	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang .....	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 4.11 Regresi Linear Berganda .....	39
Tabel 4.12 Hasil Uji Signifikansi Parsial .....	40
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	18
-----------------------------------	----



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	54
Lampiran 2 Data Excel Responden.....	58
Lampiran 3 Tabulasi Data .....	67
Lampiran 4 Hasil SPSS Uji Validitas.....	72
Lampiran 5 HASIL SPSS UJI RELIABILITAS .....	81
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda SPSS Versi 25.....	87
Lampiran 7 Hasil Uji Parsial T .....	87
Lampiran 8 Hasil Uji Determinasi .....	88

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) untuk mengetahui pengaruh negatif persepsi risiko terhadap minat beli ulang pada aplikasi Shopee di Kota Yogyakarta, (2) untuk mengetahui pengaruh positif kepercayaan terhadap minat beli ulang pada aplikasi Shopee di Kota Yogyakarta, (3) untuk mengetahui pengaruh positif keamanan terhadap minat beli ulang pada aplikasi Shopee di Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan kota Yogyakarta yang pernah melakukan pembelian di aplikasi Shopee minimal 1 kali transaksi, berusia minimal 17 tahun baik perempuan maupun laki-laki. Sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah sebanyak 112 responden, selanjutnya peneliti menyebarkan kuesioner melalui *Google Form*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Analisis data penelitian ini adalah Uji Hipotesis uji parsial (uji t) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Pengolahan data penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS (*Statistic Package For the Social Sciences*) versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada aplikasi Shopee di Kota Yogyakarta. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada aplikasi Shopee di Kota Yogyakarta. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada aplikasi Shopee di Kota Yogyakarta.

**KATA KUNCI:** Persepsi Risiko, Kepercayaan, Keamanan, Minat Beli Ulang