

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PERSEPSI RISIKO  
KEAMANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS  
PENGGUNA TOKOPEDIA DI JAKARTA**

**WAHYUNI**

**8135161706**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

***THE INFLUENCE OF INFORMATION QUALITY AND  
PERCEIVED SECURITY RISK TOWARD THE TRUST AND  
LOYALTY OF TOKOPEDIA USERS IN JAKARTA***

**WAHYUNI**

**8135161706**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

***Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of  
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

***BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM***

***FACULTY OF ECONOMICS***

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

## ABSTRAK

**WAHYUNI**, Pengaruh Kualitas Informasi dan Persepsi Risiko Keamanan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pengguna Tokopedia di Jakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dan persepsi risiko keamanan terhadap kepercayaan dan oyalitas pengguna Tokopedia di Jakarta. Penelitian ini dilakukan di wilayah Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari 2020 sampai dengan Juni 2020. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei kuantitatif, populasi yang digunakan adalah seluruh pengguna Tokopedia di Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 200 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM). Pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan dua tahap yaitu *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Uji *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dengan nilai *factor loading*  $\geq 0,40$  menghasilkan tingkat validitas indikator masing-masing variabel valid dan reliabel. Begitupun dengan uji *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan nilai *factor loading*  $\geq 0,40$  menghasilkan tingkat validitas konstruk valid dan reliabel. Pengujian kelayakan model menggunakan kriteria *Goodness of Fit* dilakukan bertahap sampai memenuhi model yang tepat sesuai dengan *cut off value*. Di tahap awal didapatkan bahwa nilai dari CMIN/DF, GFI, AGFI, RMSEA, *significance* dan *chi-square* belum memenuhi batasan nilai pada *cut off value*. Hal ini mengharuskan model dimodifikasi sesuai acuan output *Goodness of Fit*. Pengujian hipotesis menggunakan SEM AMOS versi 22 didapatkan hasil hubungan antara kualitas informasi dan kepercayaan diterima dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,004 dan dengan nilai korelasi positif 0,303, hubungan antara persepsi risiko keamanan dan kepercayaan diterima dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = (\*\*\*) dan nilai korelasi positif 0,670, dan hubungan antara kepercayaan dan loyalitas diterima dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = (\*\*\*) dengan nilai korelasi positif 0,815 . Jadi, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kepercayaan, pengaruh positif dan signifikan antara persepsi risiko keamanan terhadap kepercayaan, serta pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan dan loyalitas.

**Kata Kunci:** Loyalitas, Kepercayaan, Kualitas informasi, Persepsi risiko keamanan

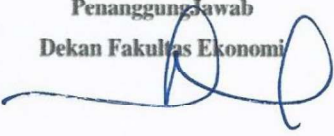





## ABSTRACT

**WAHYUNI**, The Effect of Information Quality and Security Risk Perceptions on the Trust and Loyalty of Tokopedia Users in Jakarta. The purpose of this study was to determine the effect of information quality and security risk perception on the trust and loyalty of Tokopedia users in Jakarta. This research was conducted in the Jakarta area, for 6 months from January 2020 to June 2020. The research method that the researchers used was a quantitative survey method, the population used was all Tokopedia users in Jakarta. The sampling technique used was purposive sampling technique of 200 people. The analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM). Testing the validity and reliability using two stages, namely Exploratory Factor Analysis (EFA) and Confirmatory Factor Analysis (CFA). Exploratory Factor Analysis (EFA) test with a factor loading value  $\geq 0.40$  produces an indicator validity level of each valid and reliable variable. Likewise with the Confirmatory Factor Analysis (CFA) test with a factor loading value  $\geq 0.40$  resulting in a construct validity and validity level. Testing the feasibility of the model using Goodness of Fit criteria is carried out in stages until it meets the right model in accordance with the cut-off value. At the initial stage it was found that the values of CMIN / DF, GFI, AGFI, RMSEA, significance and chi-square did not meet the value limits on cut-off values. This requires that the model be modified according to Goodness of Fit output references. Hypothesis testing using SEM AMOS version 22 shows that the relationship between information quality and trust is accepted with a significance level ( $\square$ ) = 0.004 and with a positive correlation value of 0.303, the relationship between perceived security risk and trust is accepted with a significance level ( $\square$ ) = (\*\*\*) and a positive correlation value of 0.670, and the relationship between trust and loyalty is accepted with a significance level ( $\square$ ) = (\*\*\*) with a positive correlation value of 0.815. So, there is a positive and significant influence between the quality of information on trust, a positive and significant influence between security risk perception on trust, and a positive and significant effect between trust and loyalty.

**Keywords: Loyalty, Trust, Information quality, Perceived Security Risk**

# LEMBAR PENGESAHAN

## Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<b>Penanggungjawab</b> <b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>			
 <b>Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd</b> NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<b><u>Drs. Nurdin Hidayat,</u></b> <b><u>MM., M.Si</u></b> NIP. 1196610302000121001 (Ketua)		24 Agustus 2020
2	<b><u>Rahmi, SE., MSM</u></b> NIP. 198305012018032001 (Sekretaris)		6 Agustus 2020
3	<b><u>Dra. Dientje Griandini,</u></b> <b><u>M.Pd</u></b> NIP. 195507221982102001 (Penguji Ahli)		24 Agustus 2020
4	<b><u>Dr. Corry Yohana, MM</u></b> NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 1)		6 Agustus 2020
5	<b><u>Terrvina Arvinta</u></b> <b><u>Monoarfa, S.E., MM</u></b> NIDN. 8854660018 (Pembimbing 2)		6 Agustus 2020
Nama : Wahyuni No. Registrasi : 8135161706 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 27 Juli 2020			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 24 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



Wahyuni

NIM. 8135161706

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO:

*“Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (An Najm : 39)*

*“Karena bahagia tahu dimana usaha dan doa berada.” – ( Penulis )*

Bismillahirrahmanirrahim.

Segala puji bagi Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu, Bapak, dan ketiga adikku tercinta yang sselalu mencintai dan menyayangi saya dengan tulus, yang selalu mendukung saya hingga saat ini, yang selalu mendoakan dan mengingatkan bila saya sudah mulai salah jalan, serta memberikan semangat dan kepercayaannya kepada saya untuk meraih impian masa depan. Saya persembahkan juga skripsi saya ini untuk Ibu Corry Yohana dan Ibu Terrylina Arvinta Monoarfa yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas informasi dan persepsi risiko keamanan terhadap kepercayaan dan loyalitas pengguna tokopedia di Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.SI selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
5. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.



6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Orang tua dan juga adik saya yang selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi kepada penulis dari awal hingga akhir.
8. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Teman-teman Pejuang SEM yang selalu membantu dan mendukung satu sama lain.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, 24 Juli 2020

Wahyuni