



SKRIPSI

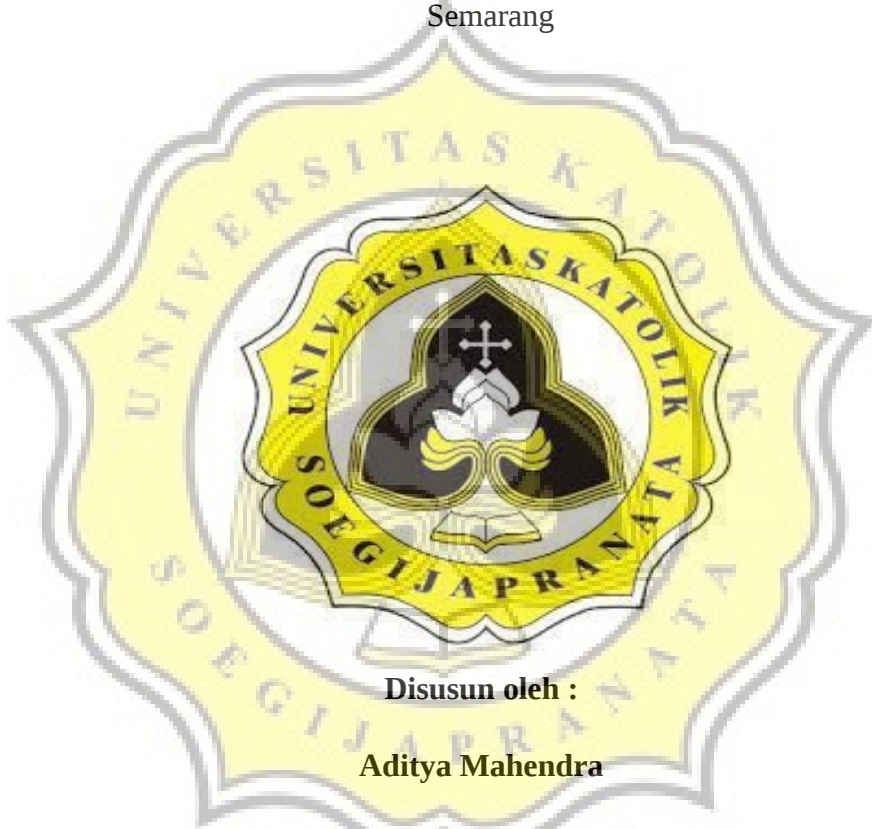
**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED OF RISK*, DAN *TRUST*
TERHADAP NIAT BERTRANSAKSI DI *E-COMMERCE***

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang



Disusun oleh :

Aditya Mahendra

NIM: 15.G1.0136

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN AKUNTANSI

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

S E M A R A N G

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

“Pengaruh *Service Quality*, *Perceived of Risk*, dan *Trust* terhadap Niat bertransaksi di *E-commerce*”

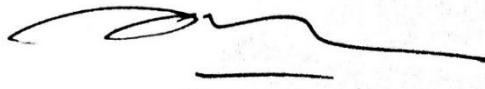
Oleh :
Aditya Mahendra
15.G1.0136



Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing :

Semarang, 2 April 2019

Pembimbing



Drs. H. Hudi Prawoto, MM., Akt.

Telah diterima dan disahkan oleh panitian penguji pada :

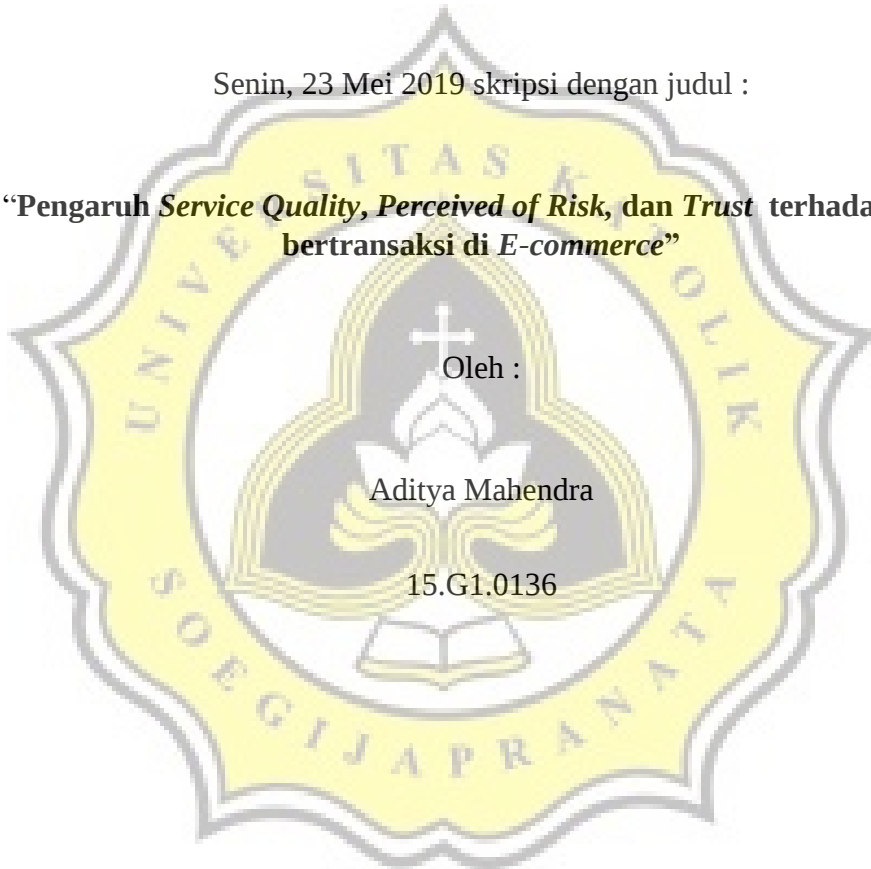
Senin, 23 Mei 2019 skripsi dengan judul :

“Pengaruh *Service Quality*, *Perceived of Risk*, dan *Trust* terhadap Niat bertransaksi di *E-commerce*”

Oleh :

Aditya Mahendra

15.G1.0136



Tim Penguji



Dr. AA. Christmastuti, SE. M.SI, CA, CPA.



Freddy Koeswoyo, M.SI., CPA.



Drs. Hudi Prawoto, MM.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata



Dr. Ocf Diedo Hartono, SE., M.Si., Akt.



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH TRUST, SERVICE QUALITY, PERCEIVED OF RISK TERHADAP NIAT BERTRANSAKSI DI E-COMMERCE

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul adalah hasil karya sendiri. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijasah yang saya peroleh dinyatakan batal dan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang, 20 Mei 2019

Yang Menyatakan,



Aditya Mahendra

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aditya Mahendra
NIM : 15.G1.0136
Alamat lengkap di Semarang : Jl. Singosari X No. 2 Semarang
Nama orang tua : Agus Aryono
Alamat orangtua (diisi bila berasal dari luar Semarang) :
Nomor telpon orang tua : 087834626011
Nomor Handphone : 085712148017
Nomor Handphone anggota Keluarga terdekat : 081281218470

Dengan ini menyatakan bahwa seluruh data penelitian yang tertulis dalam skripsi saya yang berjudul "Pengaruh trust, Service Quality, Perceived of Risk Terhadap Niat Bertransaksi di E-commerce" Merupakan data yang sebenarnya. Bila suatu saat terbukti bahwa data yang saya cantumkan dalam skripsi adalah fiktif maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Universitas Katolik Soegijapranata.

Hormat saya,

Semarang, 6 Maret 2019



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“People who break the rules are called trash, but people who leave their friends are worse than trash ”

(Uchiha Obito)

Karya ini dipersembahkan untuk :

1. Allah SWT yang selalu memberikan berkah dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan masa studi perkuliahan dengan lancar.
2. keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga saya dapat menempuh Pendidikan hingga mendapatkan gelar sarjana.
3. Bapak Drs, Hudi Prawoto, MM.. yang telah membantu dan membimbing saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik..

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkah dan karunia-nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Trust, Service Quality, Perceived of Risk* Terhadap Niat Bertransaksi di *E-commerce*” dalam rangka memenuhi syarat untuk program studi Akutansi, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis dengan sadar mengakui dalam penulisan skripsi masih jauh dari kata sempurna. Tetapi, bantuan dari berbagai pihak yang turut membantu penulis sehingga, skripsi dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai waktu yang ditentukan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas dukungannya kepada penulis untuk dapat menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ketua Jurusan Akuntansi atas dorongan dan dukungannya kepada penulis agar cepat menyelesaikan studi.
3. Bapak Drs. Hudi Prawoto, MM. selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran yang tepat bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. AA, Chrismastuti, SE. MSI. AKT. dan Bapak Freddy Koeswoyo, M.SI., CPA. selaku Dosen Penguji yang selalu meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Keluarga papa Yoyok yang selalu memberikan dukungan, baik dalam dukungan doa, moral maupun materiil, serta kesabarannya menunggu penulis menyelesaikan masa studi perkuliahan hingga selesainya skripsi.
6. Saudara-saudara penulis dari papa Yoyok maupun mama Ana yang telah memberikan dukungan dari awal masa perkuliahan hingga pengerjaan skripsi.
7. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang, Ibu Monic, Pak Ranto, Pak Kris, Bu Dian, dan Bu Cis atas informasi, ilmu dan bantuan yang telah diberikan.
8. Teman - teman seperjuangan penulis angkatan 2015 seperti Vanessa, Andre, Naufal, Ryan Amigo, Bobby, Lutfi, Bela, Faga, Bimantoro, Yutaro, Tommy, Mekel, Titan, Yustika, Lucas, Nyonyo, Jefri, Hendra, Nadiya, Fevy, Rani dan teman-teman angkatan 2015 lainnya yang selalu memberikan semangat, motivasi dan bantuan serta selalu bersama menghadapi suka maupun duka dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman penulis dalam organisasi Kelompok Studi Investasi angkatan 2016 dan 2017 yang sudah mewarnai masa perkuliahan penulis dan mendukung penulis dalam proses pengerjaan skripsi.
10. Teman - teman KKN penulis yang pernah mengemban misi sosial Bersama sehingga penulis mendapatkan ilmu sosial yang berguna dalam masyarakat serta selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi.
11. Teman - teman SMA N 14 Semarang seperti Ajik, Raka, Ambon, Afriska, Winda, Muson, Umar, Herdina, Ataya dan teman-teman lainnya yang selalu menemani dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.

12. Teman – teman penulis diluar UNIKA Soegijapranata yang selalu menemani dan memberikan dukungan penulis dari masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
13. Seluruh responden dalam skripsi penulis yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner.
14. Seluruh kerabat – kerabat penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam masa pengerjaan skripsi.

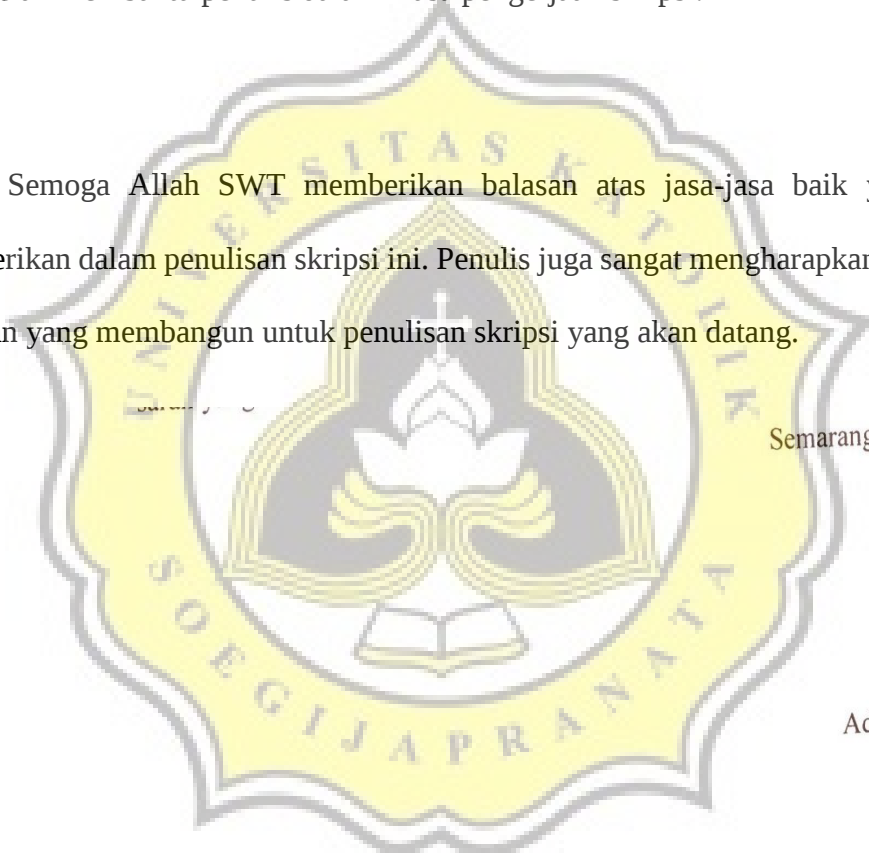
Semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasa-jasa baik yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penulisan skripsi yang akan datang.

Semarang, 22 Mei 2019

Penulis



Aditya Mahendra



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN SKRIPSI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
ABSTRAK	xxi
ABSTRACT	xxii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah dan Batas Masalah.....	5

1.2.1 Perumusan Masalah.....	5
1.2.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
1.3.2.1 Manfaat Bagi Perusahaan	6
1.3.2.2 Manfaat Bagi Masyarakat	6
1.4 Kerangka Pikir	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 <i>E-commerce</i>	9
2.2 Kepercayaan (<i>trust</i>)	10
2.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	11
2.4 Persepsi Resiko (<i>Perceived of Risk</i>).....	11
2.5 Niat Bertransaksi	12

2.6 Uji Hipotesis.....	13
------------------------	----

2.6.1 Pengaruh Positif <i>Trust</i> terhadap niat bertransaksi di E-commerce	13
--	----

2.6.2 Pengaruh Positif <i>Service Quality</i> terhadap niat bertransaksi di E-commerce	14
--	----

2.6.3 Pengaruh Negatif <i>Perceived of Risk</i> terhadap niat bertransaksi di E-commerce	15
--	----

BAB III METODE PENELITIAN.....	17
---------------------------------------	-----------

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian.....	17
--------------------------------------	----

3.2 Populasi dan Sampel	17
-------------------------------	----

3.3 Pengumpulan Data	18
----------------------------	----

3.3.1 Jenis dan Sumber Data	18
-----------------------------------	----

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	18
-------------------------------------	----

3.3.3 Alat Pengumpulan Data.....	19
----------------------------------	----

3.4 Definisi dan Pengukuran Variabel	19
--	----

3.4.1 Transaksi di E-commerce	19
-------------------------------------	----

3.4.2 Niat	20
------------------	----

3.4.3 <i>Trust</i>	20
--------------------------	----

3.4.4 <i>Service Quality</i>	20
3.4.5 <i>Perceived of Risk</i>	21
3.4.6 Matriks Kuisisioner	21
3.5 Uji Hipotesis	25
3.5.1 Asumsi Klasik	25
3.5.1.1 Normalitas	25
3.5.1.2 Multikolinearitas	25
3.5.1.3 Heterokedastisitas	26
3.5.2 Regresi Berganda	26
3.5.3 Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	27
3.5.4 Koefisien Determinasi	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	29
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	29
4.1.2 Umur Responden	30

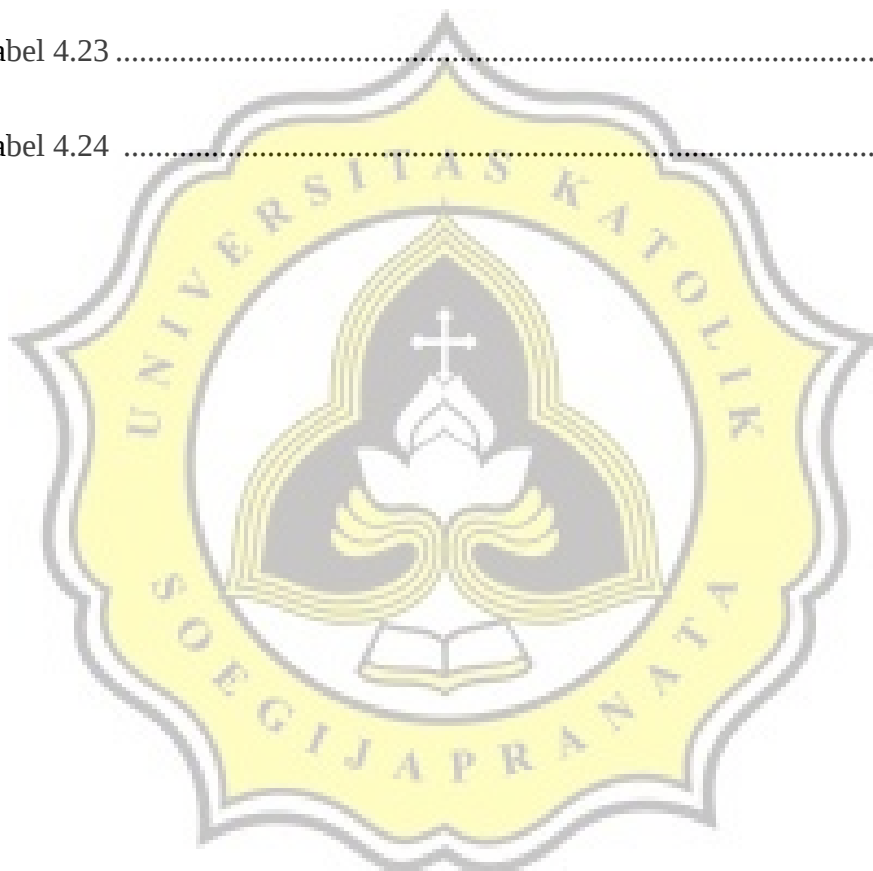
4.1.3 Pekerjaan Responden	30
4.1.4 Seringnya Responden Mengakses <i>E-commerce</i>	31
4.1.5 Seringnya Responden Bertransaksi di <i>E-commerce</i>	31
4.1.6 Crosstab Umur dan Jenis Kelamin	32
4.1.7 Crosstab Umur dan pekerjaan	33
4.1.8 Crosstab Jenis Kelamin dan Pekerjaan	34
4.2 Analisis Hasil Penelitian	35
4.2.1 Uji Validitas	35
4.2.2 Uji Reliabilitas	38
4.2.3 Statistik Deskriptif	39
4.2.3.1 Deskripsi Variabel <i>Trust</i>	40
4.2.3.2 Deskripsi Variabel <i>Service Quality</i>	41
4.2.3.3 Deskripsi Variabel <i>Perceived of Risk</i>	42
4.2.3.4 Deskripsi Variabel Niat Bertransaksi	44
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	45
4.2.4.1 Uji Normalitas	45

4.2.4.2 Uji Multikolinearitas	46
4.2.4.3 Uji Heterokedastisitas	47
4.2.5 Uji F.....	48
4.2.6 Koefisien Determinasi	50
4.2.7 Uji Hipotesis.....	50
4.2.7.1 Uji Hipotesis 1	52
4.2.7.2 Uji Hipotesis 2	53
4.2.7.3 Uji Hipotesis 3	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1 Kesimpulan	55
5.3 Saran.....	56
5.3.1 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	56
5.3.2 Bagi Perusahaan E-commerce.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	XX

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	21
Tabel 4.1	28
Tabel 4.2	29
Tabel 4.3	30
Tabel 4.4	31
Tabel 4.5	31
Tabel 4.6	32
Tabel 4.7	33
Tabel 4.8	34
Tabel 4.9	35
Tabel 4.10	36
Tabel 4.11	37
Tabel 4.12	37
Tabel 4.13	38
Tabel 4.14	40
Tabel 4.15	41
Tabel 4.16	43
Tabel 4.17	44

Tabel 4.18	45
Tabel 4.19	46
Tabel 4.20	47
Tabel 4.21	48
Tabel 4.22	49
Tabel 4.23	49
Tabel 4.24	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	7
------------------	---



ABSTRAK

Perkembangan perekonomian di Indonesia ditunjang dengan teknologi informasi yang memadai. Perkembangan teknologi dimulai dari munculnya internet yang kemudian melahirkan *e-commerce*. Transaksi *e-commerce* mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, yang pertama, adakah pengaruh yang positif *trust* terhadap niat bertransaksi di *e-commerce*. Kedua, adakah pengaruh yang positif *service quality* terhadap niat bertransaksi di *e-commerce*. Ketiga, adakah pengaruh yang negative *perceived of risk* terhadap niat bertransaksi di *e-commerce*.

Objek penelitian ini adalah masyarakat Kota Semarang pengguna *e-commerce* yang berumur 15-35 tahun. Pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan menyebar kuisioner. Jumlah responden penelitian ini sebanyak 193 orang. Teknik analisis data untuk menguji hipotesis menggunakan uji regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) terdapat pengaruh positif *Trust* terhadap niat bertransaksi di *e-commerce*, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar sebesar $0,001 < 0,05$ dengan nilai β sebesar 0,12; (2) tidak terdapat pengaruh dari *service quality* terhadap niat bertransaksi di *e-commerce*, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,065 dan nilai β sebesar 0,039; (3) terdapat pengaruh negatif *perceived of risk* terhadap niat bertransaksi di *e-commerce*, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,009 dan nilai β sebesar -0,044.

Kata Kunci : *Trust, Service quality, Perceived of risk, Niat, E-commerce*

ABSTRACT

Economic development in Indonesia is supported by information technology. Technological developments began with the advent of the internet which later gave birth to e-commerce. This study aims to find out, first, is there a positive influence on the intention to transact in e-commerce. Second, is there a positive influence on service quality on the intention to transact in e-commerce. Third, is there a negative influence of perceived of risk on the intention to transact in e-commerce.

The object of this research is Semarang City community e-commerce users aged 15-35 years. Sampling uses purposive sampling method by spreading questionnaires. The number of respondents in this study was 193 people. The data that has been obtained is tested for validity and reliability. Data analysis techniques to test hypotheses using multiple regression tests.

The results of this study indicate that: (1) there is a positive Trust agent for the intention to transact in e-commerce, this is evidenced by a significance value of $0.001 < 0.05$ with an β value of 0.12; (2) there is no influence from service quality on the intention to transact in e-commerce, this is evidenced by the significance value of 0.065 and the value of β is 0.039; (3) there is a negative effect of perceived of risk on the intention to transact in e-commerce, this is evidenced by the significance value of 0.009 and the β value of -0.044.

Keywords : Trust, Service Quality, Perceived of Risk, Intention, E-commerce