

**PENGARUH *PERCEIVED RISK* DAN *ARGUMENT QUALITY* TERHADAP
TRUST INCLINATION USER TOKOPEDIA DI KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

M. Rizal Ramadhan

1811102431134

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR

JULI 2022

**Pengaruh *Perceived Risk* Dan *Argument Quality* Terhadap
Trust Inclination User Tokopedia Di Kota Samarinda**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

M. Rizal Ramadhan

1811102431134

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
JULI 2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED RISK* DAN *ARGUMENT QUALITY* TERHADAP
TRUST INCLINATION USER TOKOPEDIA DI KOTA SAMARINDA**

Oleh:

M. Rizal Ramadhan

1811102431134

Samarinda, 1 Juli 2022

Telah Disetujui oleh :

Pembimbing,



Marsha Anindita, S.E., M.S.M.

NIDN : 1114099102

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH *PERCEIVED RISK* DAN *ARGUMENT QUALITY* TERHADAP *TRUST INCLINATION USER* TOKOPEDIA DI KOTA SAMARINDA

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : M. Rizal Ramadhan

Nim : 1811102431134

Program Studi : S1 Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 12 Juli 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Susunan Penguji :

Penguji I : Dewi Sartika, S. ST., M.M

NIDN. 1124129401

()

Penguji II : Marsha Anindita, S.E., M.S.M

NIDN. 1114099102

()

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik



Drs. M. Fard Wajidi, M.M., Ph. D.
NIDN. 0605056501

Ketua

Program Studi Manajemen



Dyah Susila, S.E., M.Si., Ph. D.
NIDN. 0620107201

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : M. Rizal Ramadhan
Nim : 1811102431134
Program Studi : S1 Manajemen
Surel : rizalmcd674@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarisme*) dari hasil karya orang lain ;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku ;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda,.....

Yang membuat pernyataan,



M. Rizal Ramadhan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Perceived Risk* Dan *Argument Quality* Terhadap *Trust Inclination User* Tokopedia Di Kota Samarinda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *user* aplikasi Tokopedia di Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 161 responden yang diambil dengan metode *nonprobability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form*. Metode pengolahan data pada penelitian ini menggunakan software IBM statistik SPSS 25. Hasil dalam penelitian ini adalah *Perceived Risk* tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Trust Inclination user* Tokopedia di Kota Samarinda. *Argument Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Trust Inclination user* Tokopedia di Kota Samarinda.

Kata Kunci : *Argument Quality, Perceived Risk, Trust Inclination*

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of perceived risk and argument quality on the trust inclination of Tokopedia users in the city of Samarinda. The population in this study were all users of the Tokopedia application in Samarinda City. This research uses quantitative descriptive research. The sample used in this study amounted to 161 respondents who were taken by non-probability sampling method using purposive sampling. Data collection techniques were carried out using a questionnaire in the form of a google form. The data processing method in this study uses IBM statistical software SPSS 25. Perceived Risk does not have a significant positive effect on Trust Inclination of Tokopedia users in Samarinda City. Argument Quality has a positive and significant influence on the Trust Inclination of Tokopedia users in Samarinda City.

Keywords : *Argument Quality, Perceived Risk, Trust Inclination*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga skripsi dengan judul Pengaruh *Perceived Risk* Dan *Argument Quality* Terhadap *Trust Inclination User* Tokopedia Di Kota Samarinda ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Terirring do'a sholawat semoga senantiasa melimpah keharibaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do'a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada', para mushonnifin, para ulama', dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Prof. Dr. H. Bambang Setiadji
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Drs. Farid Wajdi, M.M., Ph. D
3. Ketua Program Studi Bapak Ihwan Susila, S.E., M.Si., Phd
4. Ibu Pembimbing Marsha Anindita, S.E., M.S.M
5. Ibu Penguji Dewi Sartika, S.ST., M.M
6. Rekan-rekan penulis dan pihak yang mendukung, membantu pelaksanaan penelitian yang saya tidak bisa sebutkan satu-persatu dikarenakan banyak sekali yang telah membantu penelitian saya
7. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada kedua orang tua saya dan saudara/i saya yang tercinta yang telah mendukung dan menyemangatiku dalam penyusunan proposal ini.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Billahittaufiq Wal Hidayah.

Samarinda, 12 Juli 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rizal Ramadhan', enclosed in a thin black rectangular border.

M. Rizal Ramadhan

Nim: 1811102431134

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Peneltian.....	11
BAB II TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	12
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	12
B. Teori Dan Kajian Pustaka.....	15
C. Kerangka Konseptual	26
D. Perumusan Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Lokasi Penelitian	30
B. Jenis Penelitian.....	30
C. Populasi Dan Teknik Penentuan Sampel.....	31
D. Definisi Operasional Dan Penentuan Variabel	31
E. Jenis Sumber Data.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data	35
G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
B. Deskripsi Data.....	45

C. Deskripsi Variabel Penelitian	46
D. Analisis Data.....	55
E. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Keterbatasan.....	69
C. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Internet dan Media Sosial	2
Gambar 1.2 10 Negara Dengan Persentase Penggunaan <i>E-commerce</i>	6
Gambar 1.3 Website Yang Banyak Dikunjungi Orang Di Indonesia	7
Gambar 2.1 <i>Argument Quality</i>	24
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 3.1 Model Penelitian Penulis	33
Gambar 4.1 Kurva Normal P-P Plot	57
Gambar 4.2 grafik scatterplot Heteroskedastisitas	58
Gambar 4.3 Hasil Uji Linieritas	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	32
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel.....	33
Tabel 3.3 Skala Likert.....	36
Tabel 3.4 Interval Koefisien.....	43
Tabel 4.1 Screening Question.....	46
Tabel 4.2 Membaca ulasan membantu saya mengurangi ketidakpastian belanja di tokopedia.....	48
Tabel 4.3 Membaca ulasan mengurangi kekhawatiran saya tentang pengalaman tidak menyenangkan yang mungkin terjadi ketika saya berbelanja di tokopedia.....	48
Tabel 4.4 Membaca ulasan meningkatkan kepercayaan diri saya dalam pilihan belanja di tokopedia.....	49
Tabel 4.5 Pembahasan mengenai produk yang dijual di tokopedia relevan.....	50
Tabel 4.6 Pembahasan mengenai produk yang dijual tokopedia sesuai.....	50
Tabel 4.7 Pembahasan mengenai produk yang dijual di tokopedia dapat diterapkan.....	51
Tabel 4.8 Pembahasan mengenai produk yang dijual di tokopedia selalu up-to-date.....	52
Tabel 4.9 Pembahasan mengenai produk yang dijual di tokopedia dapat diandalkan.....	52

Tabel 4.10 Pembahasan mengenai produk yang dijual di tokopedia cukup melengkapi kebutuhan saya.....	53
Tabel 4.11 Pembahasan mengenai produk yang dijual di tokopedia mencakup semua nilai yang diperlukan.....	53
Tabel 4.12 Platform belanja tokopedia dapat diandalkan	54
Tabel 4.13 Platform tokopedia dapat dipercaya	54
Tabel 4.14 Siapapun yang bertransaksi di tokopedia tidak akan menghadapi masalah.....	55
Tabel 4.15 hasil Uji Validitas & Realibilitas	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolonieritas	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	63
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	74
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas	77
Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik.....	79
Lampiran 4 Regresi Linier Berganda.....	81
Lampiran 5 Pengujian Hipotesis.....	82