

**PENGARUH KREDIBILITAS MEREK DAN KEAMANAN TERHADAP
MINAT BELI PADA MARKETPLACE BUKALAPAK DI KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

RIZKY RIZA ISMAIL

20012010363/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2024

**PENGARUH KREDIBILITAS MEREK DAN KEAMANAN TERHADAP
MINAT BELI PADA MARKETPLACE BUKALAPAK DI KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

RIZKY RIZA ISMAIL

20012010363/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2024

SKRIPSI

**PENGARUH KREDIBILITAS MEREK DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT BELI
PADA MARKETPLACE BUKALAPAK DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :


RIZKY RIZA ISMAIL
20012010363 / FEB / EM

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Pada Tanggal : 12 September 2024

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Pembimbing Utama


Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si
NIP. 196901132021212003


Dra. Ec. Nuruni Ika Kusuma W, MM.
NIP. 196310091991032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur




Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizky Riza Ismail
NPM : 20012010363
Fakultas /Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kredibilitas Merek dan Keamanan Terhadap Minat Beli pada Marketplace Bukalapak di Kota Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui 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 saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 12 September 2024

Yang menyatakan,



Rizky Riza Ismail
NPM. 20012010363

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan berkah, rahmat dan hidayah-Nya penyusunan Skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya dengan judul: “PENGARUH KREDIBILITAS MEREK DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT BELI PADA MARKETPLACE BUKALAPAK DI KOTA SURABAYA”. Adapun penyusunan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini mendapat bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materiil. Sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat saya mengucapkan terima kasih yang sebanyak – banyaknya khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Nuruni Ika Kusuma W, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan, arahan dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu selama menempuh pendidikan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak Heri Sukamto (Alm) dan Ibu Suratun (Almh). Terima kasih sudah menjadi kedua orang tua saya di dunia. Penulis bangga menjadi anak dari beliau, semoga di kemudian hari yang telah ditetapkan-Nya bisa berkumpul kembali.

7. Kepada kakak saya Bagus Radistya Eka Setiawan, S.E dan istrinya Dewi Bakti Hartika, A.Md.Kep. Terima kasih banyak atas dukungan secara moril maupun materil, serta motivasi dan dukungannya yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
8. Kepada Imtiyaz Nahdiyant Ekaputri terima kasih atas dukungan, kasih dan waktu yang diberikan kepada penulis, sehingga mampu menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada grup Tebu Boba dan teman-teman yang tidak disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih atas semangat dan kebersamaannya sehingga mampu menyelesaikan penelitian.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 24 Juni 2024

Rizky Riza Ismail

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Pemasaran	16
2.2.2 Kredibilitas Merek	16
2.2.3 Keamanan.....	17
2.2.4 Minat Beli	19
2.3 Hubungan Antar Variabel	20
2.3.1 Pengaruh Kredibilitas Merek terhadap Minat Beli	20
2.3.2 Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Beli.....	21
2.4 Kerangka Konseptual	22
2.5 Hipotesis.....	22
BAB III	23
METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	23
3.1.1 Variabel Independen (X)	23
3.1.2 Variabel Dependen (Y).....	25

3.1.3	Pengukuran Variabel	26
3.2	Teknik Penentuan Sampel	27
3.2.1	Populasi	27
3.2.2	Sampel.....	27
3.3	Teknik Pengumpulan data	29
3.3.1	Jenis Data	29
3.3.2	Metode Pengumpulan Data	29
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.4.1	Uji Validitas.....	30
3.4.2	Uji Reliabilitas	31
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	31
3.5.1	Teknik Analisis Data	31
3.5.2	Cara Kerja PLS (Partial Least Square)	32
3.5.3	Langkah-Langkah PLS (Partial Least Square).....	33
3.5.4	Asumsi PLS (Partial Least Square).....	41
3.5.5	Ukuran Sample.....	41
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN	43
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	43
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	44
4.2.1	Karakteristik Responden	44
4.3	Deskripsi Hasil Variabel	46
4.3.1	Kredibilitas Merek (X1).....	46
4.3.2	Keamanan (X2)	49
4.3.3	Minat Beli (Y).....	51
4.4	Analisis Data	53
4.4.1	Pengujian Validitas Indikator (Outer Model).....	53
4.4.2	Analisis Model PLS	59
4.4.3	Pengujian Struktural Model (Inner Model).....	60
4.5	Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	61
4.5.1	Pembahasan.....	61
BAB V	65

KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Marketplace di Indonesia.....	2
Tabel 4.1 Hasil jawaban responden Kredibilitas Merek (X1).....	47
Tabel 4.2 Hasil jawaban responden Keamanan (X2).....	49
Tabel 4.3 Hasil jawaban responden Minat Beli (Y).....	51
Tabel 4.4 Outer Loading (Mean, STDEV, T-VALUES).....	53
Tabel 4.5 Cross Loadings	55
Tabel 4. 6 AVERAGE Variance Extract (AVE).....	57
Tabel 4.7 Composite Reliability.....	57
Tabel 4.8 Latent Variabel Corelations	58
Tabel 4.9 R-square	60
Tabel 4.10 Path Coefficients	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Market Share Bukalapak	3
Gambar 1.2 Bukti ulasan buruk pengguna marketplace Bukalapak	5
Gambar 1.3 Saldo pennguna tertarik dan layanan Buruk di Marketplace Bukalapak.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 3.1 Diagram Jalur PLS	35
Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	44
Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	45
Gambar 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pernah berbelanja pada marketplace Bukalapak	46
Gambar 4.4 Outer Model dengan factor loading,Path Coefficient	60

ABSTRAK

PENGARUH KREDIBILITAS MEREK DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT BELI PADA MARKETPLACE BUKALAPAK DI KOTA SURABAYA

OLEH :

RIZKY RIZA ISMAIL
20012010363/FEB/EM

Semakin berkembangnya teknologi dan internet tentunya akan banyak menghadirkan banyak kemudahan. Persaingan yang ketat dalam industri marketplace memang memberikan dampak positif bagi konsumen, namun juga memberikan dampak negatif dari beberapa marketplace. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui seberapa besar pengaruh kredibilitas merek dan keamanan terhadap minat beli pada marketplace Bukalapak. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban kuesioner responden. Populasi penelitian ini masyarakat di Kota Surabaya Pusat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah (PLS) dengan uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 130 responden, kredibilitas merek dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli dengan hasil menunjukkan bahwa: (1) Indikator Kredibilitas Merek yaitu “Memberikan apa yang telah dijanjikan” memiliki pengaruh paling tinggi terhadap minat beli konsumen. (2) sedangkan indikator dari variabel Keamanan yang paling berpengaruh adalah Kemudahan transaksi melalui *cash on delivery*.

Kata Kunci: Kredibilitas Merek, Keamanan, Minat Beli