

## ABSTRAK

### **PENGARUH JAMINAN KEAMANAN, KEMUDAHAN TRANSAKSI, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP NIAT BELI *ONLINE* PADA APLIKASI *MARKETPLACE SHOPEE* (Studi Pada Pengguna *Shopee* Di Bandar Lampung)**

Oleh

**Rena Mardiana**

Perkembangan teknologi yang mengiringi berkembangnya zaman, membuat adanya perubahan dalam standar dan pola dari gaya hidup masyarakatnya. Kehidupan manusia saat ini dikelilingi oleh teknologi digital yang mengubah segala jenis kebutuhan menjadi serba mudah dan tanpa batasan. Dalam aspek ekonomi, era digital ini membuat para konsumen dalam proses pemenuhan kebutuhan beralih dari model belanja konvensional menjadi model belanja *online* atau *e-commerce* yang salah satu modelnya yaitu *marketplace* dan *Shopee* adalah bentuk *marketplace* di Indonesia.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh jaminan keamanan, kemudahan transaksi, dan kepercayaan pelanggan terhadap niat beli *online* pada aplikasi *marketplace Shopee* di Bandar Lampung. Penelitian kuantitatif dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode survei yang disebarakan melalui kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 130 calon konsumen pengguna aplikasi *Shopee* yang berniat melakukan pembelian dan berdomisili di Bandar Lampung. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *purposive sampling* dengan metode analisis linier berganda melalui program SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel niat beli *online*, variabel kemudahan transaksi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel niat beli *online*, dan variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel niat beli *online* pada pengguna aplikasi *marketplace Shopee* di Bandar Lampung.

**Kata kunci:** jaminan keamanan; kemudahan transaksi; kepercayaan pelanggan; niat beli; dan *shopee*.

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF SECURITY GUARANTEES, EASE OF TRANSACTIONS, AND CUSTOMER TRUST ON ONLINE PURCHASE INTENTIONS IN THE SHOPEE MARKETPLACE APPLICATION (Study on Shopee Users in Bandar Lampung)**

**By**

**Rena Mardiana**

With the development of technology, there has been a change in the standards and patterns of people's lifestyles. Human life today is surrounded by digital technology that changes all kinds of needs to be easy and without limitations. In the economic aspect, this digital era has made consumers in the process of fulfilling their needs switch from conventional shopping models to online shopping or e-commerce models, one of which is a marketplace and Shopee is a form of marketplace in Indonesia.

This study was conducted to determine the effect of security guarantees, ease of transactions, and customer trust on online purchase intentions in the Shopee marketplace application in Bandar Lampung. Quantitative research was conducted in this study using a survey method distributed through a questionnaire. The sample in this study were 130 calon konsumenten who used the Shopee application who intended to make a purchase and lived in Bandar Lampung. The sampling used in the study was purposive sampling with multiple linear analysis methods through the SPSS 25 program.

The results showed that the security guarantee variable has no significant effect on the online purchase intention variable, the ease of transaction variable has a significant effect on the online purchase intention variable, and the customer trust variable has a significant effect on the online purchase intention variable in the Shopee marketplace users in Bandar Lampung.

**Keywords:** *security guarantees; ease of transactions; customer trust; purchase intention; and shopee.*