

**PENGARUH RISIKO KEAMANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA PENDIRIAN LEGALITAS USAHA**

**PT. POPJASA INDONESIA**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh :**

**RINO SETYAWAN**

**NIM : 20201221080**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2026**

**PENGARUH RISIKO KEAMANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA PENDIRIAN LEGALITAS USAHA**

**PT. POPJASA INDONESIA**

Diajukan guna memenuhi

salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen



**Disusun oleh :**

**RINO SETYAWAN**

**NIM : 20201221080**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2026**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rino Setyawan  
NIM : 20201221080  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini, benar benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik Sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya

Surabaya,

Yang membuat pernyataan



(Rino Setyawan)

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**PENGARUH RISIKO KEAMANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA PENDIRIAN LEGALITAS USAHA**

**PT. POPJASA INDONESIA**

Diajukan Oleh :

**RINO SETYAWAN**

**20201221080**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

1. Dr. Siti Maro'ah, M. Pd

2. Phonny Aditiawan Mulyana, SE., MM.

Tandatangan

Tanggal

30 April 2026

Mengetahui:

**Dr. Mochamad Mochklas, S. Si., M.M**

**Dr. Dwi Songgo Panggayudi ST., M.M**

**PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

**PENGARUH RISIKO KEAMANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA PENDIRIAN LEGALITAS USAHA**

**PT. POPIASA INDONESIA**

Nama : Rino Setyawan

Nim : 20201221080

Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari Senin Tanggal : 26 Januari 2026  
Pukul : 12.30 WIB – 14.00 WIB

Tim Dosen Penguji terdiri dari

Ketua Penguji:

  
Dr. Siti Marozah, M. Pd

Anggota I

  
Phonny Aditiawan Mulyana, SE., M.M

Anggota II

  
Dra. Siti Salbiyah, M.Kes

Mengetahui,

Dekan

  
Dr. Mochamad Mochlas, S. Si., M.M

Ketua Program Studi

  
Dr. Dwi Songgo Panggayudi ST., M.M

## ABSTRAK

### PENGARUH RESIKO KEAMANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA PENDIRIAN LEGALITAS USAHA PT POP JASA INDONESIA

**RINO SETYAWAN**

email : rinosetyawan12@gmail.com

Perkembangan dunia usaha di Indonesia mendorong meningkatnya kebutuhan pelaku usaha terhadap legalitas usaha yang sah. Hal tersebut menyebabkan munculnya berbagai penyedia jasa pendirian legalitas usaha, sehingga persaingan antarpenyedia jasa semakin ketat. Dalam kondisi ini, risiko keamanan dan kualitas layanan menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan pelaku usaha dalam memilih jasa pendirian legalitas usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh risiko keamanan dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan jasa pendirian legalitas usaha pada PT. Popjasa Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT. Popjasa Indonesia yang pernah menggunakan jasa pendirian legalitas usaha. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampling tertentu dengan jumlah responden sesuai kriteria penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda, yang didahului oleh uji validitas, uji reliabilitas, serta uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko keamanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa pendirian legalitas usaha di PT. Popjasa Indonesia. Sementara itu, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa pendirian legalitas usaha. Secara simultan, risiko keamanan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa pendirian legalitas usaha di PT. Popjasa Indonesia.

**Kata kunci:** Risiko Keamanan, Kualitas Layanan, Keputusan Menggunakan Jasa, Legalitas Usaha.

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF SECURITY RISKS AND SERVICE QUALITY ON THE DECISION TO USE BUSINESS LEGALITY ESTABLISHMENT SERVICES AT PT POPJASA INDONESIA***

*email: [rinosetyawan12@gmail.com](mailto:rinosetyawan12@gmail.com)*

*The development of the business sector in Indonesia has increased the demand for legally established business entities. This has led to the emergence of various business legality service providers, resulting in intensified competition within the industry. In this context, security risks and service quality are critical factors influencing clients' decisions when choosing business legality establishment services. This study aims to analyse the effect of security risks and service quality on the decision to use business legality establishment services at PT Popjasa Indonesia. The study employed a quantitative approach using a survey method. Primary data were collected through questionnaires distributed to customers who had previously used the company's services. The sampling technique applied was purposive sampling, with respondents selected based on specific criteria. Data analysis was conducted using multiple linear regression, preceded by validity, reliability, and classical assumption tests. The results indicate that security risk has a negative and significant effect on the decision to use the services, while service quality has a positive and significant effect. Simultaneously, both variables significantly influence the decision to use business legality establishment services at PT Popjasa Indonesia.*

**Keywords:** *Security Risk, Service Quality, Decision to Use Services, Business Legality*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Risiko Keamanan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pendirian Legalitas Usaha PT. Popjasa Indonesia”** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surabaya .

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, nikmat, kesehatan jasmani dan rohani dan diberi kemudahan dalam menyelesaikan proposal skripsi.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah membawa menuju jalan yang benar dan menjadi panutan bagi penulis.
3. Prof. Dr. Mundakir, S. Kep., Ns., M. Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
5. Dr. Dwi Songgo Panggayudi, ST., MM selaku Kaprodi Manajemen yang telah mengizinkan penulis untuk menyusun proposal skripsi dan mengarahkan pada judul topik ini.
6. Dr. Siti Maro'ah, M. Pd selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dalam penyusunan proposal skripsi ini.
7. Phonny Aditiawan Mulyana, SE., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran serta kritik yang bermanfaat bagi penulis.

8. Dra. Siti Salbiyah., M.Kes selaku Dosen Penguji yang telah bersedia menjadi penguji skripsi, memberikan masukan dan memotivasi serta membantu dalam perbaikan skripsi.
9. Kepada kedua orang tua penulis yang tercinta dan tersayang, Bapak Sumarwan dan Ibu Ismiati, dari lubuk hati yang paling dalam penulis ucapkan terima kasih yang tiada tara atas semua perjuangan, pengorbanan, semangat, kasih sayang, doa dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama ini sehingga penulis dapat mengemban ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
10. Sahabat-sahabat penulis terima kasih atas segala canda, tawa, pengalaman, dan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman akrab se-angkatan 2020 yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.
12. Serta untuk diri saya sendiri, Rino Setyawan. Terima kasih telah menjadi pribadi yang kuat dan mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Terima kasih sudah mengatur ego dan memilih bangkit dengan rasa semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran serta kritik yang membangun demi penyempurnaan skripsi di masa yang akan datang. Besar harapan skripsi dapat bermanfaat bagi berbagai pihak khususnya teman-teman dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya,

2026

Penulis

Rino Setyawan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN PANITIA PENGUJI</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	15
A. Landasan Teori.....	15
1. Bauran Pemasaran.....	15
a. Pengertian Bauran Pemasaran.....	15
b. Variabel Bauran Pemasaran .....	15
2. Risiko Keamanan .....	21
a. Pengertian Risiko Keamanan .....	21
b. Indikator Risiko Keamanan .....	24
3. Kualitas Layanan .....	26
a. Pengertian Kualitas Layanan .....	26
b. Indikator Kualitas Layanan.....	28
4. Keputusan Pembelian.....	31
a. Pengertian Keputusan Pembelian .....	31
b. Indikator Keputusan Pembelian.....	33

B.	Penelitian Terdahulu .....	34
C.	Kerangka Berpikir Dan Model Analisis .....	36
	a. Kerangka Berpikir.....	36
	b. Model Analisis .....	38
D.	Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>40</b>
A.	Pendekatan Penelitian .....	40
B.	Identifikasi Variabel.....	40
	a. Variabel Independen .....	40
	b. Variabel Dependen.....	40
C.	Definisi Operasional Variabel.....	41
D.	Populasi Dan Teknik Sampling .....	43
	1. Populasi.....	43
	2. Sampel.....	44
E.	Metode Dan Teknik Pengumpulan Data.....	45
F.	Uji Instrumen .....	46
	1. Uji Validitas .....	47
	2. Uji Reliabilitas .....	48
G.	Teknik Pengolahan Data .....	49
	1. Uji Asumsi Klasik.....	49
	2. Analisis Data.....	51
	3. Uji Hipotesis .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>54</b>
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
B.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha / Status .....	59
C.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	62
	1. Deskripsi Variabel Risiko Keamanan (X1) .....	62
	2. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X2).....	64
	3. Deskripsi Variabel Keputusan Menggunakan Jasa (Y) .....	67
D.	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	69
	1. Hasil Uji Validitas.....	69
	2. Hasil Uji Reliabilitas.....	72
E.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	73
	1. Uji Normalitas.....	73

2. Uji Multikolinieritas.....	74
3. Uji Heteroskedastisitas.....	75
F. Analisis Regresi Linier Berganda .....	78
1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	78
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	79
G. Pengujian Hipotesis .....	80
1. Uji t (Parsial).....	80
2. Uji F (Simultan) .....	82
H. Pembahasan Hasil Penelitian .....	83
1. Pengaruh Risiko Keamanan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pendirian Legalitas Usaha PT Pop Jasa Indonesia.....	83
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pendirian Legalitas Usaha PT Pop Jasa Indonesia.....	87
3. Pengaruh Risiko Keamanan dan Kualitas Layanan Secara Simultan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pendirian Legalitas Usaha PT Pop Jasa Indonesia.....	91
<b>BAB V</b> .....	95
<b>PENUTUP</b> .....	95
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	97
<b>LAMPIRAN</b> .....	101

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	41
Tabel 3.2 Bobot Nilai.....	46
Tabel 3.3 Reliabilitas <i>Guilford</i> .....	48
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	60
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Variabel Risiko Keamanan (X1) .....	63
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	65
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Menggunakan Jasa (Y) .....	68
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Resiko Keamanan .....	69
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Layanan .....	70
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Keputusan Menggunakan Jasa.....	71
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	72
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov–Smirnov .....	74
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	75
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	77
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Model Summary).....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penjualan Layanan PT, CV, dan UD di PT Popjasa Indonesia Tahun 2023 ...	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	37
Gambar 2.2 Model Analisis .....	38
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan.....	54
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Pop Jasa Indonesia .....	56
Gambar 4. 3 Foto Perusahaan PT Pop Jasa Indonesia .....	58
Gambar 4. 4 Foto Kantor PT. Pop Jasa Indonesia .....	59
Gambar 4. 5 Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I SK Dosen Pembimbing Surat Izin Penelitian .....	101
Lampiran II Surat Izin Penelitian.....	102
Lampiran III Surat Balasan Izin Penelitian.....	103
Lampiran IV Kartu Bimbingan Skripsi.....	104
Lampiran V Surat Keterangan Bukti Plagiasi.....	105
Lampiran VI Endorsment Letter.....	106
Lampiran VII Lembar Perbaikan Skripsi.....	107
Lampiran VIII Tabulasi Data .....	108
Lampiran IX Tabulasi Data Responden.....	120
Lampiran X Output SPSS .....	123
Lampiran XI Uji Validitas Variabel Resiko Keamanan (X1).....	123
Lampiran XII Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2) .....	124
Lampiran XIII Uji Validitas Variabel Keputusan Menggunakan Jasa (Y).....	125
Lampiran XIV Uji Reliabilitas Variabel Resiko Keamanan (X1) .....	126
Lampiran XV Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X2) .....	126
Lampiran XVI Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Menggunakan Jasa (Y).....	126