

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI SHOPEE**



**OLEH:
ERNI WATI LAIA
3903021025**

**PSDKU MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2025**

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

KAMPUS KOTA MADIUN

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

OLEH:

ERNI WATI LAIA

3903021025

PSDKU MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE**

Oleh:

ERNI WATI LAIA

3903021025

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.

NIDN. 0713126601

Tanggal : 27 Mei 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Erni Wati Laia NRP. 3903021025

Telah diuji pada tanggal 29 April 2025 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Dosen Pembimbing



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.

NIDN. 0713126601

Mengetahui,

Dekan



Dr. Hendra Wijaya, S. Akt., M.M., CPMA

NIDN. 0718108506

Ketua Program Studi Manajemen



Ardianus Laurens Paulus, S.E., M.Sc.

NIDN. 0721048301

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas
Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun :

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erni Wati Laia

NRP : 3903021025

Judul Skripsi : Pengaruh kemudahan dan kepercayaan konsumen terhadap
keputusan pembelian di Shopee

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya
ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh
Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui
pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet media lain (*digital
library*) Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya untuk
kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat
dengan sebenarnya.

Madiun, 29 April 2025

Yang menyatakan,



(Erni Wati Laia)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kekuatan, semangat, motivasi, dan kemudahan untuk penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian di Shopee**. Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat sebagai tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen (Kampus Kota Madiun) Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesaikan skripsi ini berkat bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Olehnya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga terkasih, terutama Bapak Aro'o Laia, Mama Yusima Warae, Abang Liderman Laia, Kakak Titi Dwijayanti Laia, Abang Dedi Forvinus Laia, Abang Yantonius Laia, serta Adik Jernih Laia yang senantiasa mendoakan, memberi dukungan, kasih sayang, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tau angkat terkasih selama penulis diperantauan, Bapak Ir. Timotius Sarmin, Ibu Heny Evandajani, Opa Henoch Slamet Riyadi serta Oma Yulia Sri Hari yang mendukung, menjaga serta membantu meringankan biaya tempat tinggal dan makan selama penulis berkuliah di Madiun.
3. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis (Kampus Kota Madiun) Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, sekaligus wali studi, dan dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, nasihat, dan motivasi untuk proses penyusunan sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun yang telah memberikan ilmu dan nasihat selama menempuh kuliah.
5. Teman-teman angkatan 2021 yang telah berjuang bersama, menemani, membantu dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Teruntuk Sondang, Ayu, Annisa, Ditry, Maria, Gloria, dan Mikha yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Semua pihak yang terlibat untuk memperlancar, mendukung, dan membantu proses penelitian mulai dari awal hingga berakhirnya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan penelitian skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kelemahan, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan pada pengembangan penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dalam penyempurnaan penelitian selanjutnya, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Madiun, 17 April 2025

Penulis,



Erni Wati Laia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Pengembangan Hipotesis	16
2.4 Hipotesis Penelitian	18
2.5 Model Penelitian	18
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Desain Penelitian	19
3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel..	19
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	24
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.2 Deskripsi Data.....	30
4.3 Uji Kualitas Data.....	36
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	37
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	42
BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	44
5.1 Simpulan	44
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	44
5.3 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Skala Penilaian Kuesioner	22
Tabel 3. 2 Interval Rentang Skala	24
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia	30
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	31
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian/bulan	32
Tabel 4. 6 Interval Rentang Skala	33
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan	34
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Konsumen ..	35
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Konsumen ..	35
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Data	36
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4. 12 Hasil Uji One-sample Kolmogorov-Sminorv	38
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas	38
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Lima Tahap Proses.....	7
Gambar 2. 2 Model Penelitian	18
Gambar 3. 1 Daerah Penolakan dan Penerimaan Hipotesis.....	28
Gambar 4. 1 Logo Shopee.....	29
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas.....	39
Gambar 4. 3 Pengaruh Variabel Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian....	41
Gambar 4. 4 Pengaruh Variabel Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	50
Lampiran 2: Uji Karakteristik Responden	57
Lampiran 3: Uji Deskripsi Variabel.....	59
Lampiran 4: Uji Kualitas Data Validitas dan Reliabilitas.....	68
Lampiran 5: Olah Data SPSS 25.....	70
Lampiran 6: r tabel.....	72
Lampiran 7: t tabel (df=1-100).....	75

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian di Shopee. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden yang pernah melakukan pembelian di Shopee dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan secara *online* yaitu dengan menggunakan *googleform*. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan kepercayaan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Nilai *adjusted R Square* yang diperoleh yaitu sebesar 0,874 atau 87,4%. Artinya variabel kemudahan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian memberikan pengaruh sebesar 87,4% dan sisanya 12,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kemudahan, Kepercayaan Konsumen, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This research aims to test and analyze the influence of convenience and consumer trust on purchasing decisions at Shopee. The sample used in this research was 100 respondents who had made purchases at Shopee using a purposive sampling technique. Data collection was carried out online, namely by using Google Form. Data analysis techniques use multiple linear regression tests and hypothesis testing. The research results show that the variables of convenience and consumer trust have a positive and significant effect on purchasing decisions. The adjusted R Square value obtained is 0.874 or 87.4%. This means that the variables of convenience and consumer confidence in purchasing decisions have an influence of 87.4% and the remaining 12.6% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Convenience, Consumer Trust, Purchasing Decisions