

**PENGARUH KEMUDAHAN LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE  
SHOPEE DIKALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS ISLAM IAIN SYEKH NURJATI CIREBON**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Jurusan Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

**RIVALDI FIRDAUS**

**NIM: 2008204071**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**SYEKH NURJATI CIREBON**

**1446 H / 2024 M**

## ABSTRAK

**RIVALDI FIRDAUS. NIM: 2008204071. *Pengaruh Kemudahan Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-commerce Shopee Dikalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2024.***

Dukungan teknologi informasi yang ada pada sekarang ini banyak membantu konsumen dalam melakukan keputusan pembelian secara online yang sekarang kita kenal dengan sebutan *e-commerce*. Indonesia merupakan negara dengan tingkat adopsi *e-commerce* tertinggi di dunia, sebanyak 90% dari pengguna internet berusia 16-64 tahun di Indonesia pernah melakukan pembelian produk dan jasa secara online. Shopee menjadi *e-commerce* yang populer di Indonesia, agar dapat terus bersaing dalam industri *e-commerce* diperlukan upaya agar dapat meningkatkan keputusan pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan layanan dan kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Shopee.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS 26. Data yang digunakan yaitu data yang diperoleh melalui kuisioner yang diisi oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon. Pada data ini menggunakan teknik *non probability sampling*. Metode *Non Probability Sampling* yang digunakan adalah *Sampling Purposive*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Shopee dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,019 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > 1,66071$  ( $t_{tabel}$ ). Keputusan pembelian berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Shopee dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,5$  dan nilai  $t_{hitung} > 1,66071$  ( $t_{tabel}$ ). Berdasarkan hasil uji F (simultan) kemudahan layanan dan kepuasan konsumen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada *e-commerce* Shopee dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} > 2,70$  ( $F_{tabel}$ )

**Kata Kunci:** Kemudahan Layanan, Kepuasan Kosumen, Keputusan Pembelian

## ABSTRACT

**RIVALDI FIRDAUS. NIM: 2008204071. *The Influence of Ease of Service and Consumer Satisfaction on Purchasing Decisions on Shopee E-commerce Among Students of the Faculty of Islamic Economics and Business IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2024.***

*The support of information technology that currently exists helps consumers make online purchasing decisions, which we now know as e-commerce. Indonesia is a country with high levels of adoption e-commerce the highest in the world, as many as 90% of internet users aged 16-64 years in Indonesia have purchased products and services online. Shopee becomes e-commerce which is popular in Indonesia, in order to continue to compete in the industry e-commerce Efforts are needed to improve purchasing decisions. This research aims to determine the effect of ease of service and consumer satisfaction on purchasing decisions e-commerce Shopee.*

*This research uses quantitative methods with multiple linear regression analysis techniques using SPSS 26. The data used is data obtained through questionnaires filled out by students of the Faculty of Islamic Economics and Business, Syekh Nurjati State Islamic Institute, Cirebon. This data uses techniques non probability sampling. Method Non Probability Sampling which is used is Sampling Purposive.*

*The research results show that ease of service has a significant effect on purchasing decisions e-commerce Shopee is proven by a significance value of  $0.019 < 0.05$  and a  $t_{count}$  amounting to  $2.391 > 1.66071 (t_{table})$ . The purchase decision has a significant influence on the purchase decision e-commerce Shopee is proven by a significance value of  $0.005 < 0.5$  and a  $t_{count}$  amounting to  $2.864 > 1.66071 (t_{table})$ . Based on the results of the  $F$  test (simultaneous), ease of service and consumer satisfaction together have a significant effect on purchasing decision e-commerce Shopee is proven by a significance value of  $0.00 < 0.05$  and an  $F_{count}$  amounting to  $70.264 > 2.70 (F_{table})$*

**Keywords:** *Ease of Service, Customer Satisfaction, Purchasing Decisions*

## المخلص

ريفالدي فردوس، نيم: 2008204071. تأثير سهولة الخدمة ورضا المستهلك على قرارات الشراء في التجارة الإلكترونية للمتسوقين بين طالب كلية الاقتصاد الإسلامي والعمال IAIN Syekh Nurjati Cirebon، 2024.

إن دعم تكنولوجيا المعلومات الموجود حاليًا يساعد المستهلكين على اتخاذ قرارات الشراء عبر الإنترنت، وهو ما نعرفه الآن باسم التجارة الإلكترونية. إندونيسيا بلد ذو مستويات عالية من التبني التجارة الإلكترونية وهي الأعلى في العالم، حيث قام ما يصل إلى 90% من مستخدمي الإنترنت الذين تتراوح أعمارهم بين 16 و64 عامًا في إندونيسيا بشراء منتجات وخدمات عبر الإنترنت. يصبح Shopee التجارة الإلكترونية التي تحظى بشعبية كبيرة في إندونيسيا، من أجل الاستمرار في المنافسة في هذه الصناعة التجارة الإلكترونية هناك حاجة إلى بذل الجهود لتحسين قرارات الشراء. يهدف هذا البحث إلى تحديد أثر سهولة الخدمة ورضا المستهلك على قرارات الشراء التجارة الإلكترونية شوبي.

يستخدم هذا البحث أساليب كمية مع تقنيات تحليل النحدر الخطي المتعددة باستخدام SPSS 26 البيانات المستخدمة هي البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيانات التي مألها طالب كلية الاقتصاد والعمال الإسلامية، معهد سيخ نورجاتي الإسلامي الحكومي، سيريبون.

تستخدم هذه البيانات التقنيات أخذ

العينات غير الحتمالية طريقة أخذ العينات غير الحتمالية الذي يستخدم هو أخذ العينات هادفة.

أظهرت نتائج البحث أن سهولة الخدمة لها تأثير كبير على قرارات الشراء في التجارة الإلكترونية تم إثبات Shopee بقيمة أهمية تبلغ  $0.019 < 0.05$  وقيمة  $t$  تصل إلى 2.391 (1.66071 >  $t_{\text{حرجية}}$ ). قرار الشراء له تأثير كبير على قرار الشراء التجارة الإلكترونية تم إثبات Shopee بقيمة دالة  $0.005 < 0.5$  وقيمة  $t$  تصل إلى 2.864 (1.66071 >  $t_{\text{حرجية}}$ ). (بناءً على نتائج اختبار F المتزامن)، فإن سهولة الخدمة ورضا المستهلك

معًا لهما تأثير كبير على قرارات الشراء التجارة الإلكترونية تم إثبات Shopee بقيمة دالة  $0.00 < 0.05$  وقيمة  $F$  تبلغ 70.264 ( $2.70 > F_{\text{حرجية}}$ )

الكلمات الدالة: سهولة الخدمة، رضا العمالء، قرارات الشراء

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEMUDAHAN LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE  
SHOPEE DIKALANGAN MAHASISWA/I FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS ISLAM IAIN SYEKH NURJATI CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Jurusan Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

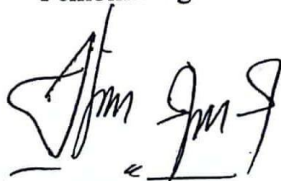
Oleh:

**RIVALDI FIRDAUS**

**NIM: 2068204071**

Menyetujui,

Pembimbing I



**Mariyah Ulfah, M.E.Sy**  
**NIP. 19800805 201701 3 201**

Pembimbing II



**Dr. Abdul Nasir, M.E.Sy**  
**NIP. 19890421 202012 1 006**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



**Achmad Otong Diksthomi, Lc., M.Ag**  
**NIP. 19731223 200701 1 022**

## NOTA DINAS

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
di

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara Rivaldi Firdaus, NIM: 2008204071 dengan judul "**Pengaruh Kemudahan Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-commerce Shopce Dikalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon**". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Demikian nota dinas ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Menyetujui:

Pembimbing I



Mariyah Ulfah, M.E.Sy  
NIP. 19800805 201701 3 201

Pembimbing II



Dr. Abdul Nasir, M.E.Sy  
NIP. 19890421 202012 1 006

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Achmad Otong Besthomi, Lc., M.Ag  
NIP. 19731223 200701 1 022

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada *E-commerce* Shopee Dikalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon”, oleh Rivaldi Firdaus dengan NIM 2008204071, telah diajukan dalam sidang munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah (EKOS), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

### Sidang Munaqosyah



Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag  
NIP. 19731223 200701 1 022

Sekretaris Sidang

H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si  
NIP. 19731125 201411 1 002

Penguji I

H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si  
NIP. 19731125 201411 1 002

Penguji II

Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful  
Anwar, M.Si  
NIP. 19870827 201903 1 009

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Rivaldi Firdaus

NIM 2008204071

Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 2 Juni 2002

Alamat : Stadion Bima Cirebon, Jl. Sabrang Permai Blok

Siwkap No. 88

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Kemudahan Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada *E-commerce* Shopee Dikalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon**” ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 5 Juni 2024

Saya yang menyatakan,



**Rivaldi Firdaus**

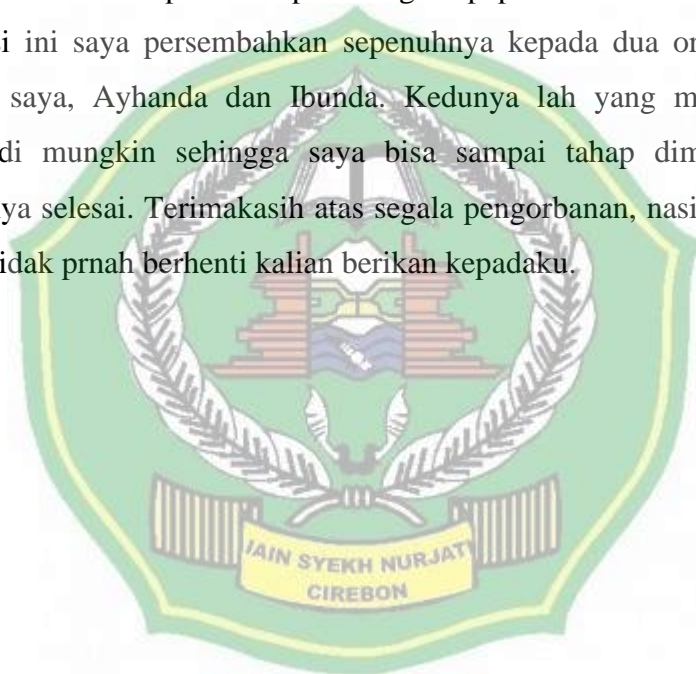
**NIM. 2008204071**



## KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT. atas diberikannya kesehatan jasmani dan rohani serta beribu-ribu karunia sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan terealisasikan dengan baik. Tidak lupa sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW

1. Terimakasih kepada kedua orang tua saya, Papah Vadilah dan Ibu Rini, yang selalu tanpa henti memberikan dukungan, semangat, serta doa kepada saya untuk bisa menyelesaikan S1 dengan baik sampai akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini tanpa halangan apapun.
2. Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya, Ayhanda dan Ibunda. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai tahap dimana skripsi ini akhirnya selesai. Terimakasih atas segala pengorbanan, nasihat, dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara yang dilahirkan dari pasangan suami istri yang bernama Bapak Vadilah dan Ibu Rini listia dewi yang dibesarkan dengan penuh kasih dan cinta. Penulis lahir di Cirebon pada tanggal 2 Juni 2002. Penulis beralamat di Stadion Bima Cirebon, Jalan Sabrang Permai Blok Siwkap No.88. Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. SD Negeri Bima Cirebon, lulus tahun 2013
2. SMP Negeri 4 Kota Cirebon, lulus tahun 2016
3. SMA IT NUURUSSHIDIQ, lulus tahun 2020
4. IAIN Syekh Nurjati Cirebon, S1 Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun 2020-2024

Dalam bidang akademiknya, penulis melanjutkan prgram sarjana strata satu (S1) dengan mengambil Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada tahun 2020-2024. Adapun judul skripsi yang diambil yaitu “**Pengaruh Kemudahan Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada *E-commerce* Shopee Dikalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon**”, di bawah bimbingan ibu Mariyah Ulfah, M.E.Sy dan bapak Dr. Abdul Nasir, M.E.Sy.

## MOTTO

*“Terkadang orang dengan masa lalu paling kelam akan menciptakan masa depan  
paliang cerah”*

-Umar bin Khattab-



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmaanirrahim*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. tuhan semesta alam karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kemudahan Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-commerce Shopee Dikalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon*” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dengan baik. Sholawat serta salam semoga tetap dan akan selalu tercurahkkan kepada Nabi Muhammad SAW. kepada keluarganya, kepada sahabatnya sampai kepada para pengikutnya. Skripsi ini merupakan buah dari perjalanan panjang yang penuh dengan pembelajaran dan pertumbuhan.

Suatu kebanggaan yang tak terkira bagi diri saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat doa, dukungan, bimbingan, semangat, serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terimakasih kepada kedua orang tua saya, Papah Vadilah dan Ibu Rini, yang selalu tanpa henti memberikan dukungan, semangat, serta doa kepada saya untuk bisa menyelesaikan S1 dengan baik sampai akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini tanpa halangan apapun.
2. .Dr.Aan Jaelani, M. Ag., Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Dr.H. Didi Sukardi, M.H, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Mariyah Ulfah, M.E.Sy. Selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing, memotivasi, memberikan masukan dan mengarahkan penulis dalam penyusunan serta menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, tenaga dan pikiran yang telah diberikan kepada penulis dengan ikhlas selama ini.

5. Bapak Dr. Abdul Nasir, M.E.Sy yang telah membimbing, memotivasi, memberikan masukan dan mengarahkan penulis dalam penyusunan serta menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, tenaga dan pikiran yang telah diberikan kepada penulis dengan ikhlas selama ini.
6. Bapak Achmad Otong Busthomi, Lc., M. Ag selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah yang telah membimbing, memotivasi, memberikan masukan dan mengarahkan penulis dalam penyusunan serta menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, tenaga dan pikiran yang telah diberikan kepada penulis dengan ikhlas selama ini.
7. Seluruh dosen jurusan Ekonomi Syariah yang telah memberikan pengetahuan, motivasi dan keilmuan kepada penulis selama perkuliahan. Terima kasih atas didikan dan dedikasinya selama masa perkuliahan.
8. Staff Jurusan Ekonomi Syariah yang telah membantu pelayanan dan administrasi bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini
9. Rekan-rekan Ekonomi Syariah C angkatan 2020 yang telah menemani, berjuang berproses dan berprogres dalam mencari dan berbagi ilmu pengetahuan dari awal perkuliahan hingga akhir semester ini. Terima kasih atas senda gurau dan semuanya. Semoga kesuksesan menghampiri kita semua.
10. Sahabatku Hilary Ammariah Aqwani dan Ahmad Puli Faganza. Terima kasih atas dukungan bantuan dan motivasi yang diberikan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Kepada semua pihak yang terlibat terima kasih telah membantu penulis menyusun karya ilmiah berupa skripsi ini namun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sehingga dapat menyempunakan penulis skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Cirebon, 5 Juni 2024

Penulis



**Rivaldi Firdaus**  
**NIM. 2008204071**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>المخلص</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>NOTA DINAS</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI</b> .....	vii
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	ix
<b>MOTTO</b> .....	x
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Pembahasan.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Pembahasan.....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK</b> .....	6
A. LandasanTeori.....	6
1. Teori Perilaku Konsumen.....	6
2. <i>E-Commerce</i> .....	6
3. Kemudahan Layanan.....	7
4. Kepuasan Konsumen.....	8
5. Keputusan Pembelian.....	10

B. Penelitian Terdahulu .....	11
C. Kerangka Pemikiran.....	16
D. Hipotesis Penelitian .....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
A. Lokasi Penelitian.....	21
B. Jenis Penelitian.....	21
D. Subjek dan Objek Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel .....	22
D. Sumber Data .....	23
E. Definisi Operasional Variabel.....	24
F. Teknik Pengumpulan Data .....	24
G. Teknik Analisis Data.....	26
1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	27
2. Uji Kualitas Data .....	27
3. Uji Asumsi Klasik .....	28
4. Uji Hipotesis .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
A. Hasil Penelitian .....	30
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
2. Visi dan Misi Shopee.....	32
3. Deskripsi Data Responden.....	33
4. Deskripsi Hasil Kuesioner .....	35
5. Uji Kualitas Data .....	37
6. Uji asumsi Klasik.....	40
7. Analisis Regresi Linear Berganda .....	43
8. Pengujian Hipotesis .....	44
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	47
1. Pengaruh variabel kemudahan layanan ( $X_1$ ) terhadap keputusan pembelian (Y) .....	47



2. Pengaruh variabel kepuasan konsumen ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian (Y) .....	49
3. Pengaruh Kemudahan Layanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Konsumen ( $X_2$ ) secara simultan terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	50
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>53</b>
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	<b>58</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Layanan ( $X_1$ ).....	35
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen ( $X_2$ ).....	36
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian.....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Layanan ( $X_1$ ) .....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen ( $X_2$ ) .....	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalita .....	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	43
Tabel 4.12 Hasil Uji t (Parsial) .....	44
Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan) .....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinas .....	47



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Kerangka Pemikiran .....	17
Gambar 4.1 Gambar Logo Shopee .....	32
Gambar 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jurusan.....	34
Gambar 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Gambar 4.4 Frekuensi Pembelian dalam Satu Bulan.....	35



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian .....	58
Lampiran 2: Tabulasi Jawaban Kuesioner .....	59
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas .....	69
Lampiran 4: Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Lampiran 5: Hasil Uji Normalitas .....	73
Lampiran 6: Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Lampiran 7: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	74
Lampiran 8: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
Lampiran 9: Hasil Uji t.....	74
Lampiran 10: Hasil Uji F.....	75
Lampiran 11: Hasil Uji Koefisien Regresi .....	75
Lampiran 12: SK Pembimbing Skripsi .....	76
Lampiran 13: Hasil Cek Plagiasi.....	77
Lampiran 14: Kartu Bimbingan Skripsi .....	77

