

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI RISIKO DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DALAM
TRANSAKSI BELANJA *ONLINE DI E-COMMERCE SHOPEE***

(Studi kasus pada Konsumen Shopee Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam)

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas dan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah dan Ekonomi Islam

Disusun Oleh :

Aan Hanifatul Maula

NIM : 1608203120



JURUSAN PERBANKAN SYARIAH C

FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

IAIN SYEKH NURJATI

2020 M /1441 H

ABSTRAK

Aan Hanifatul Maula, NIM : 1608203120, **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , PERSEPSI RISIKO DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DALAM TRANSAKSI BELANJA ONLINE DI E-COMMERCE SHOPEE ", 2020.**

Penelitian ini di latar belakangi oleh sebuah fenomena bahwa kemajuan teknologi informasi bisa di dapatkan hanya melalui internet. Hampir semua kebutuhan bisa di tangani dengan mudah. Berbagai kebutuhan dapat dipenuhi dengan cepat seperti berbelanja *Online*, dengan adanya teknologi melalui *smartphone* /telepon pintar maka masyarakat dapat berbelanja melalui *Online*, mereka hanya perlu mencari barang yang diperlukan, memilih, mempertimbangkan dan sampai akhirnya bertransaksi via *Online*. Salah satu *platform* perusahaan penyedia situs berbelanja *Online* adalah situs Shopee. Hanya dengan mengunduh aplikasi *E-commerce* Shopee. Konsumen bisa mengakses dan membeli kebutuhan mereka. Dengan akses cepat dan praktis hal ini dapat menghemat waktu untuk berbelanja apalagi saat pandemi COVID-19 ini penerapan *social distancing* membuat masyarakat terpaksa diam di rumah untuk meminimalisir angka penyebaran virus ini. hal ini menyebabkan masyarakat mulai beralih berbelanja di situs *Online*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Risiko dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian transaksi belanja *Online* di *E-commerce* Shopee.

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa/i di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dengan sampel sebanyak 99 responden. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif, yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah metode observasi, angket dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan *software SPSS 21*.

Hasil penelitian menemukan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian belanja *Online* dengan nilai t-hitung sebesar $5,796 >$ nilai t-tabel $1,98525$ dan tingkat signifikasinya $0,000$.(2) Persepsi Risiko berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian transaksi belanja *Online* dengan nilai t-hitung sebesar $1,313 < t\text{-tabel}$ sebesar $1,98525$ dan tingkat signifikansi sebesar $0,192$.(3) Kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian belanja *Online* dengan nilai t-hitung sebesar $5,507 >$ nilai t-tabel yakni $1,98525$ dan tingkat signifikasinya $0,000$. Secara simultan Variabel Kualitas Pelayanan, Persepsi Risiko dan Kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian transaksi belanja *Online* dengan nilai F hitung sebesar $94,891 >$ nilai F tabel yakni $0,1663$ dan tingkat signifikasinya $0,000 < 0,05$ artinya variabel Kualitas Pelayanan , Persepsi Risiko dan Kepercayaan dapat menjelaskan variabel Keputusan Pembelian dengan baik dan kuat. Persentase sumbang pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Persepsi Risiko dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian sebesar $74,2\%$, sedangkan sisanya $25,8\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan pada penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Risiko, Kepercayaan, Keputusan Pembelian *Online*.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, RISK PERCEPTION AND TRUST ON PURCHASE DECISION IN SHOPEE E-COMMERCE STORE

(Study on Faculty of Sharia and Islamic Economics IAIN Syekh Nurjati Cirebon)

This research is motivated by a phenomenon that advances in information technology can be obtained only through the internet. Almost all needs can be handled easily. Various needs can be met quickly such as shopping Online, with technology via smartphones or smart phones, people can shop Online, they only need to look for the items they need, choose, consider and finally transact via Online. One of the platforms for Online shopping site providers is the Shopee site. Just download the Shopee E-commerce application. People can access and buy their needs. With fast and practical access, this can save time for shopping, especially during the COVID-19 pandemic, the application of social distancing makes people forced to stay at home to minimize the spread of this virus.

This study aims to determine whether there is an effect of service quality, risk perception and trust in purchasing decisions for Online shopping transactions in E-commerce Shopee.

This research was conducted on students at the Faculty of Sharia and Islamic Economics IAIN Syekh Nurjati Cirebon with a sample of 99 respondents. This type of research uses associative research, which uses a quantitative approach. The method used is the method of observation, questionnaires and documentation. The collected data were analyzed using SPSS 21 software.

The results found that: (1) The quality of service had a positive effect on Online shopping purchasing decisions with a t-count value of $5,796 > t$ -table value of 1.98525 and a signification rate of 0.000. (2) Risk perception negatively affects Online shopping transaction purchase decisions with a t-count value of $1,313 < t$ -table of 1.98525 and signification rate of 0.192. (3) The trust has a positive effect on Online shopping purchasing decisions with a t-count value of $5,507 > t$ -table value of 1.98525 and signification rate of 0.000. Simultaneously, Service Quality Variables, Risk Perception and Trust have a positive effect on Online shopping transaction purchase decisions with a calculated F value of $94,891 > table F$ value of 0.1663 and signification rate of $0.000 < 0.05$ means that the variables of Service Quality, Risk Perception and trust can explain the variables of purchasing decisions well and powerfully. The percentage of contributions influenced by the variable Quality of Service, Risk Perception and confidence in Purchasing Decisions was 74.2%, while the remaining 25.8% was influenced by other variables not included in this study.

Keywords : *Service Quality, Risk Perception, Trust, Online Purchase Decision*

الملخص

ان هنفة المولا نم : ١٦٠٨٢٠٣١٢٠ ، تأثير جودة الخدمة وإدراك المخاطر والثقة في قرارات الشراء في معاملات التسوق عبر الإنترت في متجر التجارة الإلكترونية ، ٢٠٢٠ .

هذا البحث مدفوع بظاهرة لا يمكن تحقيق التقدم في تكنولوجيا المعلومات إلا من خلال الإنترت. يمكن التعامل مع جميع الاحتياجات تقريباً بسهولة. يمكن تلبية الاحتياجات المختلفة بسرعة مثل التسوق عبر الإنترت ، باستخدام التكنولوجيا عبر الهاتف الذكي أو الهواتف الذكية ، ويمكن للأشخاص التسوق عبر الإنترت ، فهم يحتاجون فقط إلى العثور على العناصر التي يحتاجون إليها ، والاختيار ، والنظر في إجراء المعاملات عبر الإنترت. يعد موقع صافي أحد المنصات لموفري موقع التسوق عبر الإنترت. ما عليك سوى تنزيل تطبيق صافي -جمجي-جمجي. يمكن للمستهلكين الوصول إلى احتياجاتهم وشرائها. من خلال الوصول السريع والعملي ، يمكن أن يوفر هذا الوقت للتسوق ، خاصة أثناء وباء جد-١٩ ، فإن تطبيق التباعد الاجتماعي يجعل الناس مجردين على البقاء في المنزل لقليل انتشار هذا الفيروس. هذا يجعل الناس يبدأون التسوق على موقع الإنترت.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد ما إذا كان هناك تأثير لجودة الخدمة وإدراك المخاطر والثقة على قرارات الشراء لمعاملات التسوق عبر الإنترنت في صافي للتجارة الإلكترونية.

تم إجراء هذا البحث على طلاب كلية الشريعة والاقتصاد الإسلامي معهد شيخ نورجة جرابون مع عينة من ٩٩ مبحوثاً. يستخدم هذا النوع من البحث التراصطي الذي يستخدم منهجاً كميّاً. الطريقة المستخدمة هي طريقة الملاحظة والاستبيانات والتوثيق. تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام برنامج سفنس ٢١.

ووجدت نتائج الدراسة أن: (١) جودة الخدمة لها تأثير إيجابي على قرارات شراء التسوق عبر الإنترنت بقيمة ت-جون تبلغ ٥,٧٩٦ <٥,٧٩٦> قيمة جدول +٩٨٥٢٥.١ ومستوى أهمية ٩٨٥٢٥.١. (٢) إن إدراك المخاطر له تأثير سلبي على قرارات الشراء لمعاملات التسوق عبر الإنترنت بقيمة ت -٣١٣.١ - تبل ٩٨٥٢٥.١ ومستوى أهمية ٠٠,١٩٢. (٣) للثقة تأثير إيجابي على قرارات شراء التسوق عبر الإنترنت بقيمة ت-جون تبلغ ٥,٥٠٧ <٥,٥٠٧> قيمة جدول +٩٨٥٢٥.١ ومستوى أهمية ٩٨٥٢٥.١. في الوقت نفسه ، فإن متغيرات جودة الخدمة والمخاطر وإدراك الثقة لها تأثير إيجابي على قرارات الشراء لمعاملات التسوق عبر الإنترنت بقيمة ف محسوبة بقيمة ٩٤,٨٩١ <٩٤,٨٩١> قيمة جدول ف تبلغ ١٦٦٣ ، ومستوى أهمية ٠٠,٠٥٠. يعني أن جودة الخدمة المتغيرة وإدراك المخاطر والثقة يمكن شرح متغير قرار الشراء بشكل جيد وقوى. بلغت نسبة مساهمة تأثير جودة الخدمة المتغيرة وإدراك المخاطر والثقة في قرارات الشراء ٧٤,٢٪ ، بينما تأثرت النسبة المتبقية البالغة ٢٥,٨٪ بمتغيرات أخرى غير مدرجة في هذه الدراسة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، إدراك المخاطر ، الثقة ، قرارات الشراء عبر الإنترنت.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI RISIKO DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DALAM
TRANSAKSI BELANJA *ONLINE DI E-COMMERCE SHOPEE***

Dianjurkan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Perbankan Syari'ah (PS)

Fakultas Syari'ah Ekonomi Islam

Oleh:

Aan Hanifatul Maula

NIM : 1608203120

Pembimbing:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Nur Eka Setiowati, S.Pd M.Si
NIP. 19810308 200604 2 001

Dr. Achmad Kholid, M.Ag
NIP. 19670208 1993031 003

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Risiko dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian dalam transaksi belanja online di E-commerce Shopee**" , oleh **Aan Hanifatul Maula**, NIM : 1608203120. Telah di ujikan pada Sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon tanggal 10 November 2020 .

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah,



Ketua Sidang

Eef Saefulloh, M.Ag

NIP . 19760312 200312 1 003

Sekertaris Sidang,

Hj. Dewi fatmasari, M.Si

NIP. 19730107 200901 2 001

Penguji I

Eef Saefulloh, M.Ag

NIP . 19760312 200312 1 003

Penguji II

Diana Djuwita, MM

NIP . 19800314 200801 2 018

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudaraataul AanHanifatulMaula, NIM 1608203120 dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , PERSEPSI RISIKO, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DALAM TRANSAKSI BELANJA ONLINE DI E-COMMERCE SHOPEE**". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati (IAIN) Cirebon untuk di munaqosyahkan.

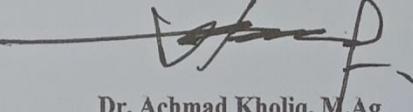
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui:

Pembimbing I,


Nur Eka Setiowati, S.Pd M.Si
NIP. 19810308 200604 2 001

Pembimbing II,


Dr. Achmad Kholid, M.Ag
NIP. 19670208 1993031 003

Mengetahui



Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 19760312 200312 1 003

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Aan Hanifatul Maula
NIM : 1608203120
Tempat tanggal lahir : Kuningan,14 Mei 1997
**Alamat : Dusun Kliwon Desa Cikeusal RT/RW 06/02
Kecamatan Cimahi Kabupaten Kuningan,
JawaBarat (45582)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Risiko, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Transaksi Belanja Online di E-commerce Shopee**". Ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, seluruh ide, pendapat / materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

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

Cirebon, 01 September 2020

Saya yang menyatakan,

Aan Hanifatul Maula
1608203120

KATA PERSEMBAHAN

Allhamdulillahirobbil'alamin.....

Dengan puji dan syukur dan bahagia atas segala rahmat dan karunia yang telah Allah SWT berikan. Atas izin Allah penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada kedua orang-orang terhebat, teruntuk : Ayah tercinta Bapak Nurarifin, Ibu Tercinta Ibu Rayati dan juga kedua orang yang sudah saya anggap sebagai orangtua Bapak Drs. H Ade Kusnadi dan Ibu Hj. Nuning Sri Wahyuni yang tiada henti-hentinya mendo'akan dan memberi dukungan moral dan biaya kepada anaknya juga kesabaran dan ketulusan hati sehingga mampu mengantarkan anaknya menjemput keberhasilan. Terima kasih kalian sudah banting tulang agar anaknya bisa kuliah dan bisa bermanfaat dan berguna . Kakak tercinta (Zent Pratama Tiara H) kedua adiku tercinta (Isrofil Idam D) dan (M Gabreel A) juga kedua Keponakanku yang sholih dan shalihah (A. Syaibah B dan Kiana K.A) yang telah menyemangati,mendorong,dan mendo'akanku serta menjadi motivasiku agar aku bisa sukses. Terimakasih untuk segala cinta dan kasih sayangnya. Keluarga Besarku yang telah memberikan do'a dan memotivasiku sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sahabat Terbaiku Mamas, Via, yang selalu menemani disegala cuaca, menemani dan memotivasi, terimakasih untuk anak mamah (fadlun, nanat, euis dan eca) yang sudah memberi do'a terbaik serta memotivasiku, tak lupa untuk sahabat kecilku Vera, Opah, Neng Windi dan Cucu yang telah memberikan dukungan dan do'a. dan terimakasi untuk keluarga Perbankan Syariah 2016 khususnya PS C, Kelompok 50 KKN yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, serta Almamater tercinta IAIN Syekh Nurjati Cirebon tempatku menimba ilmu, untuk orang-orang yang telah kutemui yang telah menjadi sumber inspirasi serta telah memberikan ilmu yang bermanfaat, dan yang terakhir terimakasih untuk diri sendiri yang telah bertahan sejauh ini dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih banyak semoga Allah SWT senantiasa memberikan kita semua keberkahan. Amiin

THANK YOU AND I DO LOVE YOU ALL

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Aan Hanifatul Maula, seorang anak perempuan dari pasangan Bapak Nur Arifin dan Ibu Rayati, dilahirkan di Kuningan pada tanggal 14 Mei 1997, anak kedua dari empat bersaudara. Beralamat di Dusun Kliwon Desa Cikeusal RT/RW 06/02 Kecamatan Cimahi Kabupaten Kuningan-JawaBarat (45882).

I like reading book,cooking and traveling.

Riwayat Pendidikan sebagai berikut:

1. SD Negeri Cikulak Kidul
2. SMP Negeri 3 Cimahi
3. MAN 2 Kuningan
4. Sedang memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) di IAIN Syekh Nurjati Cirebon

IAIN
SYEKH NURJATI
CIREBON

MOTTO

"Dan sungguh, Kami telah memuliakan anak cucu Adam, dan Kami angkut mereka di darat dan di laut, dan Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka di atas banyak makluk yang Kami ciptakan dengan kelebihan yang sempurna" (QS. Al-Isra:70)

Hidup Hanya sekali lakukan segalanya tapi tetaplah ingat TuhanMu , Maha Melihat.

'Dan Janganlah (merasa) lemah dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang yang beriman". (QS. Ali-

Imran:139)

"Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (Kepada Allah) dengan sabar dan sholat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar."
(QS.Al-Baqarah: 153)



I A I N
SYEKH NURJATI
CIREBON

The logo of IAIN Syekh Nurjati Cirebon is a green shield-shaped emblem. In the center is a white stylized figure, possibly a teacher or scholar, standing between two sets of stacked books. Above the figure is an open book. The entire central design is surrounded by a wreath of two branches. Below the central emblem is a yellow ribbon banner with the university's name in black text. The background of the shield is light green.

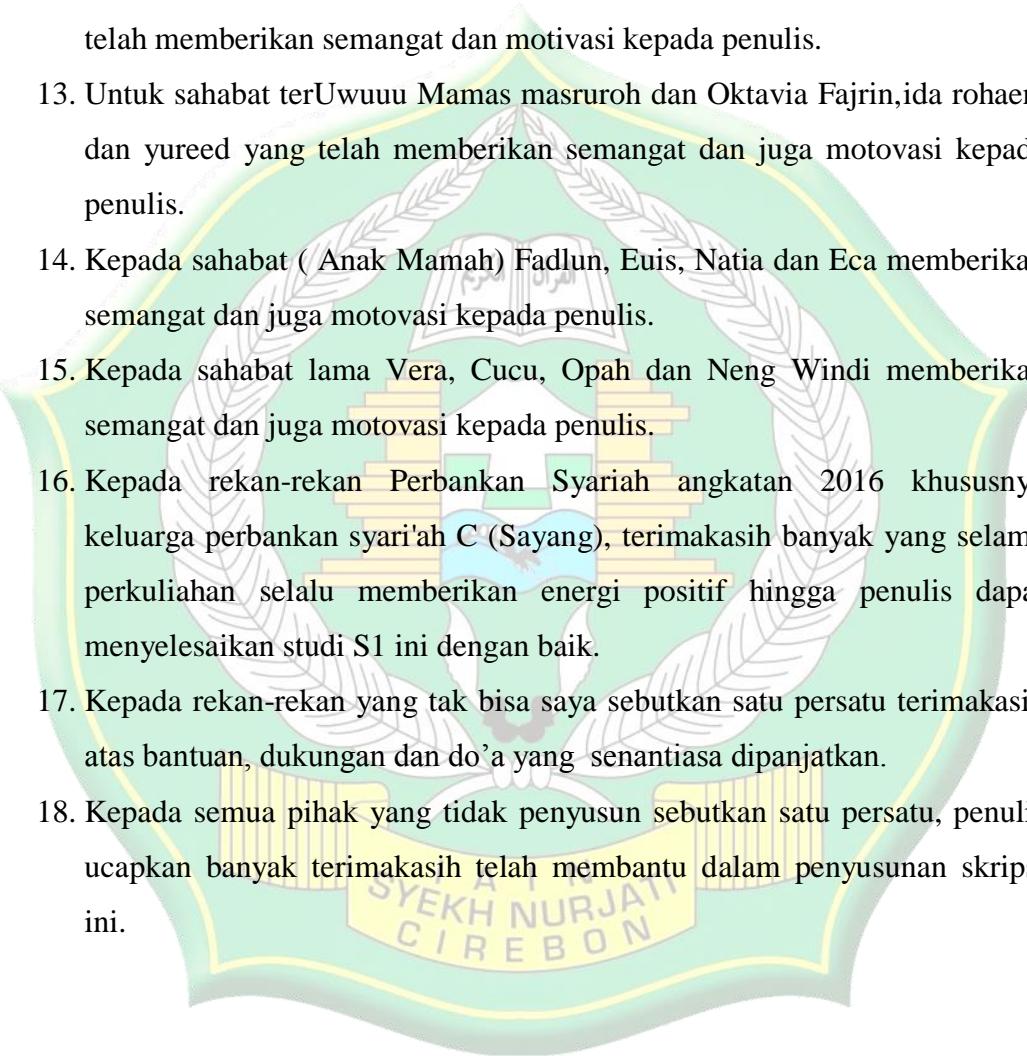
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala berkah dan limpahan rahmat-Nya serta kemudahan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , PERSEPSI RISIKO DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE SHOPEE”**

Laporan hasil penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi jurusan Perbankan Syari'ah (S1) pada Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Kepada ALLAH SWT, yang selalu memberikan kekuatan dan kemudahan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Rektor IAIN Syekh Nurjati Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag
3. Bapak Dr. Aan Jaelani, M.Ag, Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam.
4. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag, Ketua Jurusan Perbankan Syari'ah
5. Ibu Hj. Dewi Fatmasari, M.Si, Sekertaris Jurusan Perbankan Syari'ah.
6. Kepada Ibu Eka Nur Setiowati, S.Pd, M.Si selaku pembimbing I yang terus membimbing, mengarahkan, serta memberikan motivasi yang tiada henti.
7. Kepada Bapak Ahmad selaku pembimbing II yang terus membimbing dan mengarahkan, serta memberikan motivasi yang tiada henti.
8. Kepada Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syari'ah, terimakasih atas ilmu-ilmu yang telah diberikan kepada penyusun.
9. Kepada PT. Shopee Internasional Indonesia yang memberikan izin penulis melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.

- 
10. Kedua orang tua penulis, Bapak Nurarifin dan Ibu Rayati dan kakak serta adik-adik tercinta yang selalu mendukung serta selalu mendo'akan yang terbaik, baik dukungan moral serta finansial.
 11. Kepada orang tua kedua, Bapak H.Ade Kusnadi dan Ibu Hj. Nuning Sri Wahyuni yang selalu mendukung dan mendo'akan yang terbaik, baik dukungan moral serta financial.
 12. Untuk saudara kandungku Teh Tiara, Idam, Gabreel, Iban dan Kiana yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
 13. Untuk sahabat terUwuuu Mamas masruroh dan Oktavia Fajrin,ida rohaeni dan yureed yang telah memberikan semangat dan juga motovasi kepada penulis.
 14. Kepada sahabat (Anak Mamah) Fadlun, Euis, Natia dan Eca memberikan semangat dan juga motovasi kepada penulis.
 15. Kepada sahabat lama Vera, Cucu, Opah dan Neng Windi memberikan semangat dan juga motovasi kepada penulis.
 16. Kepada rekan-rekan Perbankan Syariah angkatan 2016 khususnya keluarga perbankan syari'ah C (Sayang), terimakasih banyak yang selama perkuliahan selalu memberikan energi positif hingga penulis dapat menyelesaikan studi S1 ini dengan baik.
 17. Kepada rekan-rekan yang tak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas bantuan, dukungan dan do'a yang senantiasa dipanjatkan.
 18. Kepada semua pihak yang tidak penyusun sebutkan satu persatu, penulis ucapan banyak terimakasih telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
الملخص.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
Halaman lembar pengesahan.....	v
NOTA DINAS.....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
HALAMAN MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan dan manfaat Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Keputusan pembelian	16
B. Kualitas pelayanan	20

C. Persepsi risiko	23
D. Kepercayaan	27
E. Tinjauan Pustaka	34
F. Kerangka Pemikiran	38
G. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Metode Penelitian.....	41
B. Sasaran, Tempat, dan Waktu Penelitian	42
C. Operasional Variabel.....	43
D. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel	50
E. Jenis Penelitian dan Sumber Data	53
F. Teknik Pengumpulan Data	53
G. Teknik Analisis Data	54
1) Uji Instrumen Penelitian	55
a. Uji Validitas	55
b. Uji Reliabilitas	55
2) Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Normalitas	56
b. Uji Linearitas	56
c. Uji Multikoleniaritas	57
d. Uji Heteroskedastisitas	57
H. Pengujian Hipotesis	58
1. Regresi Linear Sederhana	60
2. Regresi Linear Berganda	60
3. Uji Hipotesis	60
a. Uji Statistik Parameter Individual (Uji Statistik t)	61
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	62
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	64
1. Sejarah <i>E-commerce</i> Shopee	64
2. Visi dan Misi	65

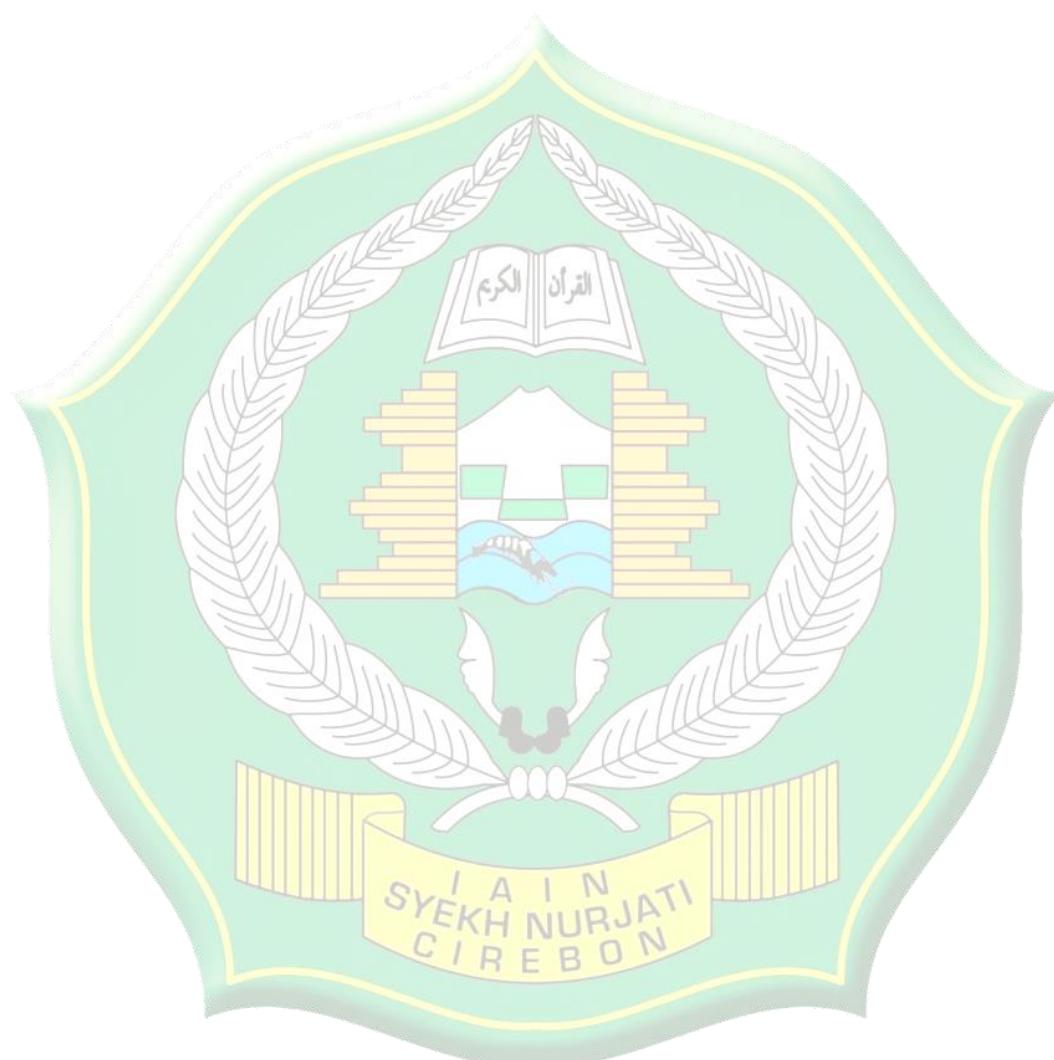
B. Gambaran Umum Responden	65
1) Deskripsi Responden	67
2) Karakteristik Responden	67
a. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	67
b. Distribusi Responden Menurut Usia	67
c. Distribusi Responden Menurut Semester	68
d. Distribusi Responden Menurut Jurusan.....	69
e. Distribusi Responden Menurut Uang Saku	70
C. Gambaran Umum Distribusi Variabel.....	70
1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	70
2. Deskripsi Variabel Persepsi Risiko (X2)	72
3. Deskripsi Variabel Kepercayaan (X3)	72
4. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian(Y)	74
D. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	75
1. Uji Validitas	79
2. Uji Reliabilitas	81
E. Uji Asumsi Klasik	81
1. Uji Normalitas.....	81
2. Uji Linearitas.....	84
3. Uji Multikoleniaritas	85
4. Uji Heteroskedastisitas.....	87
F. Teknik Analisis Data.....	90
1. Regresi Linear Berganda	90
2. Uji Hipotesis.....	90
a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	90
b. Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji Statistik F).....	92
c. Uji Koefisien Determinasi.....	94
G. Pembahasan Hasil Penelitian	95
H. Analisis Ekonomi	100
BAB V PENUTUP.....	102
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

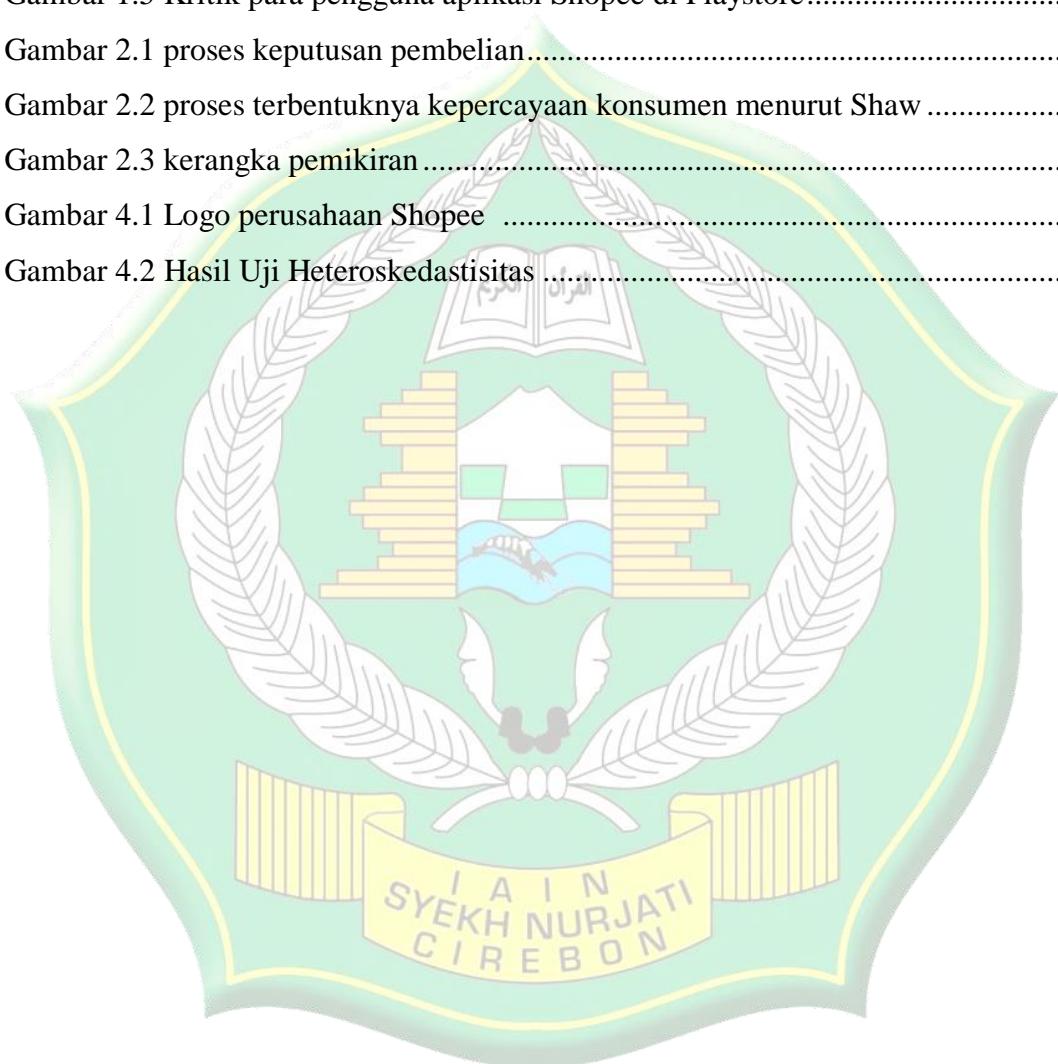
Tabel 2.1 penelitian terdahulu.....	34
Tabel 2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
Tabel 3.1Operasional variabel	43
Tabel 3.2 Kuesioner	54
Tabel 4.1 Deskripsi responden	66
Tabel 4.2 jumlah responden menurut jenis kelamin	67
Tabel 4.3 jumlah responden berdasarkan usia	68
Tabel 4.4 jumlah responden berdasarkan semester.....	68
Tabel 4.5 jumlah responden berdasarkan jurusan.....	69
Tabel 4.6 jumlah responden berdasarkan uang saku	70
Tabel 4.7 Variabel Kualitas Pelayanan	71
Tabel 4.8 Rekapitulasi Persentase Variabel kualitas pelayanan	71
Tabel 4.9 Variabel Persepsi Risiko	72
Tabel 4.10 Rekapitulasi persentase variabel persepsi risiko	73
Tabel 4.11 variabel kepercayaan	73
Tabel 4.12 Rekapitulasi persentase variabel kepercayaan	74
Tabel 4.13 Variabel Keputusan Pembelian.....	74
Tabel 4.14 Rekapitulasi persentase variabel keputusan pembelian	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Persepsi Risiko	77
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....	78
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	78
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	79
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pesepsi Risiko.....	80
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan	80
Tabel 4.22 Hasil Uji Realiabilitas Variabel Keputusan Pembelian	80
Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas	81
Tabel 4.24 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan	82
Tabel 4.25 Hasil Uji Linearitas Variabel Persepsi Risiko.....	83
Tabel 4.26 Hasil Uji Linearitas Variabel Kepercayaan	83
Tabel 4.27 Hasil Uji Multikolinearitas.....	85

Tabel 4.28 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4.29 Hasil Uji t	91
Tabel 4.30 Uji Statistik F	93
Tabel 4.31 Uji Koefisien Determinasi	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 daftar 10 Ngara dengan pertumbuhan <i>E-commerce</i> tercepat	2
Gambar 1.2 Top <i>E-commerce</i> berdasarkan Rangking di Playstore	4
Gambar 1.3 Daftar <i>E-commerce</i> dengan pengunjung terbesar kuartal III-2019	5
Gambar 1.4 Tampilan aplikasi Shopee di Playstore	6
Gambar 1.5 Kritik para pengguna aplikasi Shopee di Playstore.....	7
Gambar 2.1 proses keputusan pembelian.....	19
Gambar 2.2 proses terbentuknya kepercayaan konsumen menurut Shaw	29
Gambar 2.3 kerangka pemikiran	43
Gambar 4.1 Logo perusahaan Shopee	65
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	90



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi dari Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	H (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dål	D	De
ذ	Žål	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	Ş	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Şad	Ş	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dål	đ	De (dengan titik di bawah)

ت	Ta	ت	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	ڙ	Zet (dengan titik di bawah)
ڻ	'Ain	-‘	Koma terbalik (di atas)
ڏ	Ghain	Gh	Ge
ڻ	Fa'	F	Ef
ڦ	Qaf	Q	Ki
ھ	Kaf	K	Ka
ڻ	Lam	L	El
ڻ	Mim	M	Em
ڻ	Nun	N	En
ڻ	Wawu	W	We
ڻ	Haa	H	Ha
ڻ	Hamzah	‘	Apostrof
ڻ	Ya'	Y	Ye

B. Vokal

Vokal Bahasa Arab seperti vokal Bahasa Indonesia, yakni terdiri atas vokal tunggal dan vokal rangkap / diftong. Vokal tunggal Bahasa Arab yang lambangnya / harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
/	Fathah	A	A
\\\	Kasrah	I	I
□	Dhammah	U	U

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
□ ي □	Fathah dan ya'	Ai	A dan I
□ و □	Fathah dan wau	Au	A dan U

Contoh:

كَيْفَ	Kaifa
حَوْلَةٍ	Haula

C. *Maddah*

Maddah / vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أ	Fathah dan alif	ā	A dan garis di atas
ى	Fathah dan alif maqsūrah	ā	A dan garis di atas
ي	Kasrah dan ya	ī	I dan garis di atas
ؤ	Dammah dan wau	ū	U dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ	Māta
رَمَى	Ramā
قِيلَ	Qīla
يَمُوتُ	Yamūtu

D. *Ta marbūtah*

Transliterasi untuk *ta marbūtah* (ت / ة) ada dua, yaitu: *ta marbūtah* yang hidup / mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah *t* sedangkan *ta marbūtah* yang mati / mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah *h*.

Apabila pada kata yang berakhir dengan *ta marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūtah* itu ditransliterasikan dengan *h*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	<i>Rauḍah al-atfāl</i>
المَدِّيْنَةُ الْفَاضِلَةُ	<i>Al-madīnah al-fāḍilah</i>
الْحِكْمَةُ	<i>Al-hikmah</i>

E. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah / tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ً), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا	<i>Rabbana</i>
نَجِيْنَا	<i>Najjainā</i>
الْحَقُّ	<i>Al-Haqq</i>
الْحَجُّ	<i>Al-Hajj</i>
نُعْمَ	<i>Nu’ima</i>
عُدُوٌّ	<i>‘Aduww</i>

Jika huruf ي bertasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (□ ي □), maka ditransliterasikan seperti huruf *maddah* ۑ.

Contoh:

عَلِيٌّ	<i>‘Alī</i>
عَرَبِيٌّ	<i>‘Arabī</i>

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan ال (*alif lam ma’rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, al-, baik ketika diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	<i>Al-Syamsu</i> (<i>bukan asy-syamsu</i>)
الْزَلْزَالَةُ	<i>Al-Zalzalah</i> (<i>bukan az-zalzalah</i>)

الْفَسَقَةُ	<i>Al-Falsafah</i>
الْبِلَادُ	<i>Al-Bilād</i>

G. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, apabila *hamzah* terletak di awal kata tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contohnya:

تَأْمُرُونَ	<i>Ta'murūna</i>
النَّوْءُ	<i>An-Nau'</i>
شَيْءٌ	<i>Syai'un</i>
أُمْرُثٌ	<i>Umirtu</i>

H. Penulisan kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah /kalimaat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah /kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah /kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), Sunnah, Khusus dan umum.

Namun, apabila kata-kata tersebut menjadi satu bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

1. *Fī Zītāl al-Qur'ān*
2. *Al-Sunnah qabl al-tadwīn*
3. *Al-'ibārāt bi 'umūm al-lafz lā bi khusūṣ al-sabab*

I. *Lafz al-Jalālah*

Lafz al-Jalālah (lafal kemuliaan) “Allah” (الله) yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya / berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah* (*hamzah wasal*). Contoh:

دِينُ اللَّهِ	<i>Dīnullāh</i>
بِ اللَّهِ	<i>Billāh</i>

Adapun ta marbutah di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf t. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ
Hum fi rahmatillāh

J. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenai huruf kapital (*All caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila mana diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

1. *Wa mā Muammadun illā rasūl*
2. *Inna awwala baitin wuḍī' a linnāsi bi Bakkata mubārakatān*
3. *Syahru Ramadān al-lažī unzila fih al-Qur'ān*
4. *Naṣīr al-Dīn al-Tūsī*
5. *Abū Naṣr al-Farābī*
6. *Al-Gazālī*
7. *Al-Munqīz min al-Dalāl*