

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUSEN DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN *ONLINE* PADA *E-COMMERCE* SHOPEE**

(Survei Pada Mahasiswa S1 FSEI IAIN Syekh Nurjati Cirebon)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Oleh:

RANTI FUJI LESTARI

NIM : 1808203027

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON**

1443 H / 2022 M

ABSTRAK

RANTI FUJI LESTARI. NIM: 1808203027. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUSEN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* PADA *E-COMMERCE* SHOPEE (SURVEI PADA MAHASISWA S1 FSEI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON)”, 2022.

Di era media digital seperti sekarang ini, memiliki bisnis *online* memang merupakan salah satu hal yang sangat menguntungkan. Setelah mengenal transaksi secara *online*, maka diketahui bahwa tingkat pengguna layanan jual beli *online* memang semakin meningkat. Meningkatnya *e-commerce* Shopee juga terjadi pada mahasiswa S1 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam melakukan transaksi pembelian *online*. Dengan hanya mengandalkan kepercayaan antar pembeli dan pedagang, berbagai kebutuhan dapat dipenuhi dengan mudah dan cepat. Segala kemudahan yang diberikan tidak menutup kemungkinan pula adanya ketidaknyamanan konsumen dalam berbelanja di Shopee yang sering dialami oleh beberapa mahasiswa, seperti adanya ketidaksesuaian kualitas barang yang dibeli, sehingga hal tersebut menjadi sebuah pertimbangan pembeli untuk melakukan pembelian pada *marketplace* Shopee.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian *online* pada *e-commerce* Shopee. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dengan sumber data berasal dari Kuesioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 87 responden dari populasi 648 mahasiswa. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis persamaan regresi linier berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi dan asumsi klasik (normalitas, multikolonieritas dan heteroskedastisitas) dengan bantuan IBM SPSS Statistics 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian *online* pada *e-commerce* Shopee yaitu sebesar 47,51%, serta terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan antara Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian *online* pada *e-commerce* Shopee sebesar 8,24%. Selanjutnya, secara simultan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian *online* pada *e-commerce* Shopee sebesar 55,8%.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen, Keputusan Pembelian*

ABSTRACT

RANTI FUJI LESTARI. NIM: 1808203027. "THE INFLUENCE OF PRODUCER SERVICE AND CONSUMER TRUST ON ONLINE PURCHASING DECISIONS IN E-COMMERCE SHOPEE (SURVEY ON S1 STUDENTS OF FSEI IAIN SYEKH NURJATI CIREBON)", 2022.

In this era of digital media, having an online business is indeed one of the most profitable things. After getting to know online transactions, it is known that the level of users of online buying and selling services is indeed increasing. The increase in Shopee's e-commerce also occurred to undergraduate students of the Faculty of Sharia and Islamic Economics IAIN Sheikh Nurjati Cirebon in making online purchase transactions. By relying solely on trust between buyers and traders, various needs can be met easily and quickly. All the conveniences provided do not rule out the possibility of consumer inconvenience in shopping at Shopee which is often experienced by some students, such as a discrepancy in the quality of the goods purchased, so that this becomes a consideration for buyers to make purchases on the Shopee marketplace.

This study aims to determine whether there is an influence of service quality and consumer trust on online purchasing decisions on e-commerce Shopee. This type of research is descriptive using a quantitative approach. The type of data used is primary data with data sources derived from questionnaires. The number of samples in this study were 87 respondents from a population of 648 students. The data analysis technique used in this research is using multiple linear regression equation analysis, t test, F test, coefficient of determination and classical assumptions (normality, multicollinearity and heteroscedasticity) with the help of IBM SPSS Statistics 26.

The results of this study indicate that there is a positive and significant influence between Service Quality on online Purchasing Decisions on e-commerce Shopee, which is 47.51%, and there is a positive but not significant effect between Consumer Trust on online Purchasing Decisions on e-commerce Shopee by 8.24%. Furthermore, simultaneously Service Quality and Consumer Trust have a positive and significant effect on online Purchasing Decisions on Shopee e-commerce by 55.8%.

Keywords : *Service Quality, Consumer Trust, Purchase Decision*

الملخص

رانتني فوجي مستدام. NIM: 1808203027. "تأثير جودة الخدمة وثقة المستهلك على قرارات الشراء عبر الإنترنت في متجر التجارة الإلكترونية (مسح على طلاب S1 من FSEI IAIN SYEKH (NURJATI CIREBON)، 2022."

في عصر الوسائط الرقمية مثل اليوم ، يعد امتلاك نشاط تجاري عبر الإنترنت أحد أكثر الأشياء ربحية. بعد التعرف على المعاملات عبر الإنترنت ، من المعروف أن مستوى مستخدمي خدمات البيع والشراء عبر الإنترنت أخذ في الازدياد بالفعل. حدثت الزيادة في التجارة الإلكترونية لـ Shopee أيضًا للطلاب الجامعيين في كلية الشريعة والاقتصاد الإسلامي IAIN الشيخ نورجاتي سيربيون في إجراء معاملات الشراء عبر الإنترنت. من خلال الاعتماد فقط على الثقة بين المشتري والتاجر ، يمكن تلبية الاحتياجات المختلفة بسهولة وسرعة. لا تستبعد جميع وسائل الراحة المقدمة إمكانية إزعاج المستهلك في التسوق في Shopee والذي غالبًا ما يواجهه بعض الطلاب ، مثل التناقض في جودة البضائع المشتراة ، بحيث يصبح اعتبارًا للمشتري لإجراء عمليات شراء على سوق Shopee.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد ما إذا كان هناك تأثير لجودة الخدمة وثقة المستهلك على قرارات الشراء عبر الإنترنت في Shopee للتجارة الإلكترونية. هذا النوع من البحث وصفي باستخدام نهج كمي. نوع البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية مع مصادر البيانات المستمدة من الاستبيانات. بلغ عدد العينات في هذه الدراسة 87 مستجيبًا من مجتمع بلغ 648 طالبًا. تستخدم تقنية تحليل البيانات المستخدمة في هذا البحث تحليل معادلة الانحدار الخطي المتعددة ، واختبار t ، واختبار F ، ومعامل التحديد والافتراضات الكلاسيكية (الحالة الطبيعية ، وتعدد الخطية ، والتغايرية) بمساعدة IBM SPSS Statistics 26.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي وهام بين جودة الخدمة على قرارات الشراء الخاصة بالتجارة الإلكترونية Shopee ، والتي تبلغ 47.51٪ ، وهناك تأثير إيجابي ولكن غير مهم بين ثقة المستهلك على قرارات الشراء في التجارة الإلكترونية Shopee بنسبة 8.24٪. علاوة على ذلك ، فإن جودة الخدمة وثقة المستهلك في نفس الوقت لهما تأثير إيجابي وهام على قرارات الشراء على التجارة الإلكترونية Shopee بنسبة 55.8٪.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، ثقة المستهلك ، قرار الشراء

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUSEN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE PADA E-COMMERCE SHOPEE

(Survei Pada Mahasiswa SI FSEI IAIN Syekh Nurjati Cirebon)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh :

RANTI FUJI LESTARI

NIM : 1808203027

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Abdul Ghoni, MA
NIP. 198410122019031008

Toto Suharto, S.E.,M.Si
NIP. 196811232000031001

Mengetahui :

Ketua jurusan perbankan syariah

Erfi Saefulloh M.Ag

NIP. 197605122003121003

NOTA DINAS

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 saudari RANTI FUJI LESTARI, NIM: 1808203027 dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUSEN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE PADA E-COMMERCE SHOPEE (Survei Pada Mahasiswa S1 Iain Syekh Nurjati Cirebon)". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I,

Abdul Ghoni, MA
NIP. 198410122019031008

Pembimbing II,

Toto Suharto, S.E., M.Si
NIP. 196811232000031001

Mengetahui :
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Eef Soefalloh M.Ag
NIP. 197603122003121003

v

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUSEN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* PADA *E-COMMERCE SHOPEE* (Survei Pada Mahasiswa S1 FSEI IAIN Syekh Nurjati Cirebon)” oleh RANTI FUJI LESTARI, NIM: 1808203027, telah diujikan pada sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 23 Mei 2022.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Sidang Munaqasah

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

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

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

Penguji I

Penguji II

Diana Djuwita, MM
NIP. 19800314 200801 2 018

Ubaidillah, MH.I
NIP. 19731227 200701 1 018

vi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Ranti Fuji Lestari

NIM : 1808203027

TTL : Cirebon, 13 September 2000

Alamat : Jl. Pangeran Antasari Blok Lebak Jambu Rt/Rw

003/002 Kelurahan Kenanga Kec. Sumber Kab.

Cirebon 45611

Pendidikan Formal yang penulis pernah ditempuh sebagai berikut:

1. TKA-TPA Islamiyah (2005-2006)
2. SD Negeri 3 Kenanga (2006-2012)
3. MTs Islamiyah Kenanga (2012-2015)
4. SMA Negeri 1 Dukupuntang (2015-2018)

Ranti Fuji Lestari lahir dari pasangan suami istri yang bernama Bapak Muklas dan Ibu Lis Aeni. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara.

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S-1) di Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUSEN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* PADA *E-COMMERCE* SHOPEE (Survei Pada Mahasiswa S1 FSEI IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”** dibawah bimbingan Bapak Abdul Ghoni, MA dan Bapak Toto Suharto, S.E.,M.Si.

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawa ini:

Nama : Ranti Fuji Lestari
NIM : 1808203027
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 13 September 2000
Alamat : Kelurahan Kenanga Blok Lebak Jambu Rt/Rw 003/002
Kec. Sumber Kab. Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUSEN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* PADA *E-COMMERCE* SHOPEE (Survei Pada Mahasiswa S1 FSEI 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 risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 14 Maret 2022

IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON



RANTI FUJI LESTARI

NIM. 1808203027

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbi'l'amin....

Sujud syukur kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan yang maha Esa nan maha Kuasa. Atas takdirmu aku menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Berkat petunjuk-Mu yang selalu memberi jalan kemudahan untuk bisa sampai di penghujung awal perjuanganku dengan terselesaikannya skripsi tepat pada waktunya. Semoga keberhasilan ini menjadi langkah awal untuk masa depanku dalam meraih cita-cita.

Dengan ini ku persembahkan karya kecil ini untuk kedua orang tua yang sangat aku cintai dan sayangi yaitu Bapak Muklas dan Mamah Lis Aeni yang senantiasa memberikan do'a restu, memberiku semangat dan motivasi langsung maupun tidak langsung, serta selalu mendo'akan aku ketika menempuh pendidikan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Terima kasih banyak pak, mah, yang telah mendidik aku dari kecil, memberikan kasih sayang yang tiada henti, memberikan perhatian, nasihat, semangat dan dorongan terbaik yang telah diberikan sehingga terselesaikannya skripsi ini sebagai tanda lulusnya aku dari bangku perkuliahan. Semoga kelak aku lebih bisa membahagiakan dan membanggakan Bapak dan Mamah lebih dari sebuah karya kecil ini.

Terima kasih juga teruntuk adikku Regina Fitri Octaviani dan semua keluarga yang telah memberikan dukungan untuk membuat aku semangat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa pula terima kasih ku ucapkan kepada Dosen Pembimbing I Bapak Abdul Ghoni, MA dan Dosen Pembimbing II Bapak Toto Suharto, S.E.,M.Si yang telah mengorbankan waktu dan pikiran untuk selalu memberi arahan, do'a, dan semangat sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini tepat pada waktunya.

Untuk teman-teman kelasku, teman seperjuanganku Perbankan Syariah A angkatan tahun 2018 terima kasih telah mengukir banyak cerita dalam kehidupanku dari awal semester satu hingga sekarang suka duka telah kita lewati bersama. Aku sangat bersyukur bisa dipertemukan dan dipersatukan dengan kalian orang-orang aktif, semangat, hingga pantang menyerah, semoga kita semua sukses dan bisa menggapai cita-cita.

Teruntuk sahabatku Nufus, Amel, Imas, Ucin, Ika, Ana, Dita, Eva, dan Syifa terima kasih telah menjadi sahabat selama di bangku perkuliahan, pahit manis sudah kita lewati bersama semoga persahabatan kita sampai pada jannahnya Aamiin. Teruntuk kakak-kakaku teh Alya, teh Amil dan teh Tamara yang telah membantu dan mensupport baik materi maupun non materi serta selalu mengingatkan saya untuk rajin dalam menyusun karya kecil ini sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Dan teruntuk kamu Moc Andre Ruswandi terima kasih telah menjadi teman sekaligus sahabat yang selalu menemani, memberi semangat dan motivasi serta inspirasi agar aku selalu menjadi orang yang sabar dan semangat menjalani hidup.

Terakhir, dengan segala kerendahan hati, ku ucapkan terima kasih kepada semua yang sudah mensupport dan memberikan do'a terbaiknya kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa mengabulkan do'a kita semua. Aamiin ya rabbal 'alamin.



MOTTO



*“Setiap kemauan pasti ada jalan, setiap jalan pasti ada rintangan
yang membawa kemenangan dan keberhasilan”*

(Penulis)



KATA PENGANTAR



الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَآلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ
أَمَّا بَعْدُ

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUSEN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE PADA E-COMMERCE SHOPEE (Survei Pada Mahasiswa S1 FSEI IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri Cirebon.

Suatu kebanggaan yang tak terkira bagi diri saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya. Saya sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya campur tangan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, izinkan saya untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah Swt yang selalu memberi jalan kemudahan sehingga terselesaikannya skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Kedua orang tua penulis Bapak Muklas dan Ibu Lis Aeni yang selalu memberikan do'a, motivasi, dukungan materi dan nonmateri, memberikan semangat tiada henti sehingga saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
6. Ibu Nur Eka Setiowati, S.Pd.,M.Si Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
7. Bapak Dr. H. Syafrudin, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberi arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Bapak Abdul Ghoni, MA selaku Dosen Pembimbing Skripsi 1 dan Bapak Toto Suharto, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan, dan kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Segenap Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah menransfer ilmunya dengan ikhlas selama penulis menempuh studi.
10. Seluruh teman-teman angkatan 2018 yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

Penulis hanya dapat berucap terima kasih, serta berdo'a atas segala motivasi dan dukungannya, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah terjadi, Aamiin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin, Jazakumullahu khairon, Wassalamu'alaikum wr.wb.

Cirebon, 14 Maret 2022
Penyusun

Ranti Fuji Lestari
1808203027



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
1. Identifikasi Masalah	7
2. Batasan Masalah	7
3. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	8
D. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kajian Teori	11
1. Kualitas Pelayanan	11

a. Definisi Kualitas Pelayanan	11
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
c. Karakteristik Pelayanan	12
2. Kepercayaan Konsumen	13
a. Definisi Kepercayaan Konsumen.....	13
b. Jenis Kepercayaan.....	14
c. Dimensi Kepercayaan	15
3. Keputusan Pembelian	16
a. Definisi Keputusan Pembelian.....	16
b. Dimensi Keputusan Pembelian.....	17
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	18
4. Transaksi Jual Beli <i>Online</i>	19
a. Definisi Jual Beli <i>Online</i>	19
b. Dasar Hukum Jual Beli	20
c. Keuntungan Jual Beli <i>Online</i>	21
d. Kerugian Jual Beli <i>Online</i>	22
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran	31
D. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Metode Penelitian.....	35
B. Sasaran Tempat dan Waktu Penelitian	35
1. Sasaran Penelitian.....	35
2. Tempat Penelitian.....	35
3. Waktu Penelitian.....	35
C. Pendekatan dan Jenis Penelitian	36
1. Pendekatan Penelitian.....	36
2. Jenis Penelitian	36
D. Operasional Variabel dan Indikator Penelitian.....	36
1. Pengertian Variabel	36
a. Variabel Bebas	37
b. Variabel Terikat	38

2. Indikator Variabel	38
E. Populasi dan Sampel	41
1. Populasi	41
2. Sampel	42
F. Sumber Data Penelitian	45
1. Data Primer	45
2. Data Sekunder	45
G. Teknik Pengumpulan Data	45
1. Observasi	45
2. Wawancara	45
3. Kuesioner	45
4. Dokumentasi	46
H. Instrumen Penelitian	46
I. Teknik Analisis Data	47
1. Uji Instrumen Penelitian	47
a. Uji Validitas	47
b. Uji Reliabilitas	48
2. Uji Asumsi Klasik	49
a. Uji Normalitas	49
b. Uji Multikolinieritas	49
c. Uji Heteroskedastisitas	50
3. Analisis Regresi Linear Berganda	50
4. Uji Hipotesis	51
a. Uji t (Parsial)	51
b. Uji F (Simultan)	52
5. Uji Koefisien Determinasi	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Perusahaan	54
1. Sejarah Singkat <i>Marketplace</i> Shopee	55
2. Produk Yang Terdapat Dalam <i>Marketplace</i> Shopee	56
3. Perkembangan Perusahaan Shopee	56
B. Gambaran Umum Objek Penelitian	57

1. Selayang Pandang Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.....	57
2. Visi Misi dan Tujuan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam	58
a. Visi.....	58
b. Misi.....	58
c. Tujuan	59
C. Hasil dan Uji Penelitian	59
1. Gambaran Umum Responden.....	59
2. Karakteristik Responden.....	60
a. Distribusi Menurut Jenis Kelamin	60
b. Distribusi Menurut Usia.....	60
c. Distribusi Menurut Jurusan	61
3. Deskripsi Variabel Penelitian	62
a. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	62
b. Variabel Kepercayaan Konsumen (X_2)	68
c. Variabel Keputusan Pembelian (Y)	73
4. Hasil Uji Instrumen Variabel	79
a. Hasil Uji Validitas.....	79
b. Hasil Uji Reliabilitas.....	81
5. Hasil Uji Asumsi Klasik	82
a. Hasil Uji Normalitas	82
b. Hasil Uji Multikolinieritas	84
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas	85
6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Hasil Uji Pengaruh Individual...85	
7. Hasil Uji t Parsial.....	87
8. Hasil Uji F Simultan	88
9. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	90
D. Pembahasan	91
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	91
2. Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....	92
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian	94
E. Analisa Ekonomi	95

BAB V PENUTUP	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN	102



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel	39
Tabel 3.2 Jumlah Populasi	41
Tabel 3.3 Populasi dan Sampel Perjurusan	44
Tabel 3.4 Skala Likert	46
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia	60
Tabel 4.3 Responden Menurut Jurusan	61
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Pada Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Pada Variabel Kepercayaan Konsumen	68
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Konsumen	71
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Pada Variabel Keputusan Pembelian	74
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	83
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	86
Tabel 4.15 Hasil Uji t Parsial	87
Tabel 4.16 Hasil Uji F Simultan	89
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Tingkat Pertumbuhan Ekonomi Digital di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	33
Gambar 4.1 Logo Shopee.....	54
Gambar 4.2 Kategori Produk Shopee.....	56
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	68
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Kepercayaan Konsumen.....	73
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel Keputusan Pembelian	79
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	83
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Lampiran 3 Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden

Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen : Validitas, Reliabilitas

Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik : Normalitas Kolmogorov-Smirnov,
Normalitas P-Plot, Multikolinearitas, Heteroskedastisitas

Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda, Uji t Parsial, Uji F Simultan

Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2), Uji Pengaruh Individual

Lampiran 9 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 10 Surat Keterangan (SK) Penelitian

Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

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.

Dibawah ini disajikan daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ś a	Ś	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	h a	h	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	Ş	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ş a	Ş	Es (dengan titik dibawah)

ض	ḍ ad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	ṭ a	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	ẓ a	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	–‘	koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkal atau *difong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	Fathah	A	A

— /	Kasrah	I	I
◌ُ	Dammah	U	U

Contoh :

كَتَبَ = *kataba*

سُئِلَ = *su'ila*

حَسُنَ = *hasuna*

2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang labangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ي /	fathah dan ya	Ai	a dan i
و /	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ = *kaifa*

قَوْلَ = *qaula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
بِ /	fathah dan alif / ya	Â	a dan garis atas
يِ /	fathah dan ya	I	i dan garis atas
وِ /	dammah dan	Ú	u dan garis atas

	wau		
--	-----	--	--

Contoh :

قَالَ سُبْحَانَكَ = *qala subhanaka*

إِذْ قَالَ يُسُوفُ لِأَبِيهِ = *iz qala yusufu li abihi*

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua :

1. Ta Marbutah Hidup

Ta Marbutah yang hidup atau mendapat *harakat fathah, kasrah, dan dammah*, transliterasinya adalah /t/.

2. Ta Marbutah Mati

Ta Marbutah yang mati atau mendapat *harakat sukun*, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu di transliterasikan dengan /h/.

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ = *raudah al-afal* atau *raudatul atfal*

طَلْحَةُ = *talhah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu tanda *sayaddah* atau *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddah* itu.

Contoh :

رَبَّنَا = *rabbana*

نُعْم = _ nu' 'ima

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan ل. Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu :

Huruf-huruf *syamsiah* ada empat belas, yaitu :

1.	ت	T	8.	ش	sy
2.	ث	Ṣ	9.	ص	ṣ
3.	د	D	10.	ض	ḍ
4.	ذ	Z	11.	ط	ṭ
5.	ر	R	12.	ظ	ẓ
6.	ز	Z	13.	ل	L
7.	س	S	14.	ن	N

Contoh :

الدَّهْرُ =ad-dahru الشَّمْسُ =asy-syamsu

الْأَنْمَلُ =an-namlu اللَّيْلُ =al-lailu

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya.

Huruf-huruf *qamariah* ada empat belas, yaitu :

1.	ا	a, i, u	8.	ف	F
2.	ب	B	9.	ق	Q
3.	ج	J	10.	ك	k
4.	ح	h	11.	م	m
5.	خ	Kh	12.	و	w
6.	ع	‘	13.	ه	h
7.	غ	G	14.	ي	y

Contoh :

الْقَمَرُ = *al-qamaru*

الْفَقْرُ = *al-faqrū*

الْغَيْبُ = *al-gaibu*

الْأَعْيُنُ = *al-‘ainu*

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan *apostrof*. Namun, hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa *alif*. Contoh :

شَيْءٌ = *syai’un* أَمْرٌ = *umirtu*

إِنَّ = *inna* أَكَلَ = *akala*

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fill* (kata kerja), *isim* (kata benda), dan *haraf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan

kata lain, karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contoh :

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ = *Ibrahim al Khalil atau Ibrahimul-Khalil*

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا = *Bissmillahi majraha wa mursaha*

9. Penulisan Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti berlaku dalam Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan, antara lain huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri dan penulisan kalimat. Apabila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang. Contoh :

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ = *Wa ma Muhammad illa rasul*

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ = *Alhamdu lillahi rabbil-'alamin*

Penggunaan huruf kapital untuk Allah berlaku jika dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian. kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga huruf dan harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan. Contoh :

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا = *Lillahi al-amru jami'an*

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ = *Wallahu bi kulli syai'in 'alim*

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun

1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin.

