

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APLIKASI
SHOPEE (STUDI KASUS MAHASISWA DIII NON-REKAYASA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**RIRIN OKTAVARINA
NPM 061730601135**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
2020**

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KUALITAS INFORMASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APLIKASI SHOPEE (STUDI
KASUS MAHASISWA DIII NON-REKAYASA POLITEKNIK NEGERI
SRIWIJAYA PALEMBANG)



Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:

RIRIN OKTAVARINA
NPM 061730601135

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2020

Pembimbing I,


Desloëhal Djumrianti, S.E., M.I.S., Ph.D.
NIP 196812061990032003

Pembimbing II,


Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M.
NIP 198103222003122001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis


Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ririn Oktavarina

NIM : 061730601135

Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis /Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas
Informasi Terhadap Keputusan Pembelian di Aplikasi
Shopee (Studi Kasus Mahasiswa DIII Non-Rekayasa
Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan saya plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2020



Ririn Oktavarina
NPM 061730601135

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Ririn Oktavarina
NIM : 061730601135
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas
Informasi Terhadap Keputusan Pembelian di Aplikasi
Shopee (Studi Kasus Mahasiswa DIII Non-Rekayasa
Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari:

Tanggal:

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
-----	------	--------------	---------

- | | | | |
|----|---|--|------------------|
| 1. | Desloehal Djumrianti, S.E., MIS., Ph.D
Ketua | | 27 Agustus 2020 |
| 2. | Abd. Hamid, S.E., M.Si
Anggota | | 31 Agustus 2020 |
| 3. | Jusmawi Bustan, S.E., M.Si
Anggota | | 1 September 2020 |
| 4. | Mariskha Z, S.E., M.M
Anggota | | 1 Oktober 2020 |

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jangan habiskan separuh hidupmu untuk menunggu waktu yang tepat. Seringnya saat kau sadar, waktu yang tepat itu sudah lewat. Kalau sudah begitu, kau cuma bisa menyesali”
(Windry Ramadhan)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”
(Al-Baqarah:286)

Kupersembahkan untuk:

- *Kedua Orang Tuaku Tercinta*
- *Saudara-saudaraku Tersayang*
- *Dosen dan Staff*
Jurusan Administrasi Bisnis
- *Teman Seperjuangan*
- *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhannahu Wa Ta'ala Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya , penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul “**Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian di Aplikasi Shopee (Studi Kasus Mahasiswa DIII Non-Rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang)**”.

Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini untuk mengetahui Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian di Aplikasi Shopee (Studi Kasus Mahasiswa DIII Non-Rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang) serta untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan diploma III pada Jurusan administrasi Bisnis program studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyelesaikan penelitian ini dengan 5 (lima) bab. Bab I, akan mengantarkan pembaca untuk mengetahui bagaimana latar belakang pengambilan judul, rumusan masalah, tujuan, manfaat, cara pengumpulan data, dan alat analisis yang akan digunakan. Pada Bab II, membahas tentang tinjauan pustaka dari variabel yang digunakan. Variabel yang penulis gunakan adalah kepercayaan, kemudahan, kualitas informasi, dan keputusan pembelian. Pada Bab III, penulis membahas sejarah dari tempat yang penulis teliti. Bab IV pembahasan dari rumusan masalah yang ada di Bab I. Bab V kesimpulan dan saran dari pembahasan yang telah penulis lakukan.

Penulis mengharapkan semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca, terutama mahasiswa/I Jurusan Administrasi Bisnis.

Akhir kata penulis ucapan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami ucapkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini. Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat kurikulum pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Kami menyadari bahwa penulisan laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Sekaligus selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang sekaligus Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
4. Ibu Desloehal Djumrianti, S.E., M.I.S., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, yang telah mendidik, membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmunya selama proses belajar mengajar di Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Kedua orang tuaku dan kedua saudaraku yang senantiasa telah memberikan do'a dan semangat yang tak henti-hentinya dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Teman-teman di kelas 6 NE Administrasi Bisnis yang sudah berjuang bersama-sama dari awal hingga akhir.

8. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan saya, terima kasih atas semua bantuan kalian walaupun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, dukungan, doa dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis. Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Allah SWT.

Palembang, Agustus 2020
Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan, kemudahan dan kualitas informasi terhadap keputusan pembelian di aplikasi Shopee pada mahasiswa DIII Non-Rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda dan uji hipotesis dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kepercayaan, kemudahan dan kualitas informasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian di aplikasi Shopee. Secara parsial, variabel kepercayaan dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian di aplikasi Shopee pada mahasiswa DIII Non-Rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya. Variabel kemudahan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di aplikasi Shopee pada mahasiswa DIII Non-Rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya. Bagi penyedia layanan aplikasi Shopee dan juga penjual yang ada di Shopee diharapkan meningkatkan kepercayaan konsumen dengan cara memegang teguh kejujuran dalam berbisnis, lebih berinovasi dalam memberikan kemudahan bagi pelanggan serta dapat memperbarui informasi yang lebih terkini, akurat dan lengkap dan juga bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode yang lain dan menambah variabel yang kemungkinan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: *Kemudahan, Kepercayaan, Kualitas Informasi, Keputusan Pembelian*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of trust, convenience and quality of information on purchasing decisions in the Shopee application for non-engineering students of Sriwijaya State Polytechnic. This study uses a quantitative approach. The sampling method used was purposive sampling. The data analysis technique used multiple regression analysis and hypothesis testing with the help of SPSS. The results showed that simultaneously trust, convenience and quality of information had an effect on purchasing decisions in the Shopee application. Partially, the variables of trust and information quality have no effect on purchasing decisions in the Shopee application for non-engineering students of Sriwijaya State Polytechnic. The convenience variable has an effect on purchasing decisions in the Shopee application for non-engineering students of Sriwijaya State Polytechnic. For Shopee application service providers and also sellers at Shopee, it is expected that consumers will increase trust by upholding honesty in doing business, innovating more in providing convenience for customers and being able to update information that is more current, accurate and complete and also for further researchers it is expected to develop This study uses other methods and adds variables that may affect purchasing decisions.

Keyword: Trust, Convenience, Quality of Information, Purchasing Decisions

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	7
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	7
1.5.4 Populasi dan Sampel	8
1.5.5 Instrumen Penelitian	11
1.5.6 Analisis Data	12

	Halaman
1.5.6.1 Validitas	13
1.5.6.2 Reliabilitas	14
1.5.6.3 Uji t	14
1.5.6.4 Uji F	15
1.5.6.5 Koefisien Determinasi (R^2)	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 E-Commerce	17
2.1.1 Pengertian E-Commerce	17
2.1.2 Penggolongan E-Commerce	17
2.2 Belanja Online	18
2.2.1 Pengertian Belanja Online	18
2.3 Kepercayaan	19
2.3.1 Pengertian Kepercayaan	19
2.3.2 Indikator Kepercayaan	19
2.4 Kemudahan	20
2.4.1 Pengertian Kemudahan	20
2.4.2 Indikator Kemudahan	21
2.5 Kualitas Informasi	21
2.5.1 Pengertian Kualitas Informasi	21
2.5.2 Indikator Kualitas Informasi	22
2.6 Keputusan Pembelian	23
2.6.1 Pengertian Keputusan Pembelian	23
2.6.2 Proses Keputusan Pembelian	23
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	25
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	25
3.2 Visi, Misi dan Logo Perusahaan	25
1.2.1 Visi Perusahaan	25
1.2.2 Misi Perusahaan	26
1.2.3 Logo Perusahaan	26
3.3 Produk dan Layanan Shopee	26
3.3.1 Produk Shopee	26
3.3.2 Layanan Shopee	26
3.4 Karakteristik Responden	27

	Halaman
3.5 Penilaian Responden	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Uji Instrumen	35
4.1.1 Uji Validitas	35
4.1.2 Uji Reliabilitas	39
4.2 Hasil dan Pembahasan	40
4.2.1 Uji t	40
4.2.1.1 Pengaruh variabel kepercayaan terhadap keputusan pembelian konsumen di Aplikasi Shopee	41
4.2.1.2 Pengaruh variabel kemudahan terhadap keputusan pembelian konsumen di Aplikasi Shopee	42
4.2.1.3 Pengaruh variabel kualitas informasi terhadap keputusan pembelian konsumen di Aplikasi Shopee	43
4.2.2 Uji F	44
4.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)	45
4.2.4 Analisis Regresi Berganda	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Logo Aplikasi Shopee	26
---------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 10 Situs Belanja Online Indonesia Yang Diurut Berdasarkan Jumlah Trafik Terbesar 2019	3
Tabel 1.2 Jumlah Mahasiswa DIII Non-Rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya Tahun Akademik 2019-2020	8
Tabel 1.3 Perhitungan Jumlah Sampel	10
Tabel 1.4 Kisi- Kisi Kuesioner Penelitian	11
Tabel 1.5 Tingkatan Pengukuran Skala Likert	12
Tabel 3.2 Karakteristik Usia Responden	27
Tabel 3.3 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	28
Tabel 3.4 Karakteristik Berdasarkan Jurusan	29
Tabel 3.5 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	30
Tabel 3.6 Penilaian Responden Variabel Kepercayaan (X1)	31
Tabel 3.7 Penilaian Responden Variabel Kemudahan (X2)	32
Tabel 3.8 Penilaian Responden Variabel Kualitas Informasi (X3)	33
Tabel 3.9 Penilaian Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)	34
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X1)	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X2)	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (Y)	38

	Halaman
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.6 Hasil Uji t	41
Tabel 4.7 Hasil Uji F	44
Tabel 4.8 Dasar Interpretasi Nilai (R).....	45
Tabel 4.9 Ringkasan Model Penelitian	45
Tabel 4.10 Hasil Analisa Linear Regresi Berganda	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing
- Lampiran 5 Hasil Wawancara Pengguna Shopee
- Lampiran 6 Hasil Wawancara Online Shop di Shopee (Beauty Store)
- Lampiran 7 Kuesioner
- Lampiran 8 Data Kuesioner
- Lampiran 9 Hasil Perhitungan SPSS