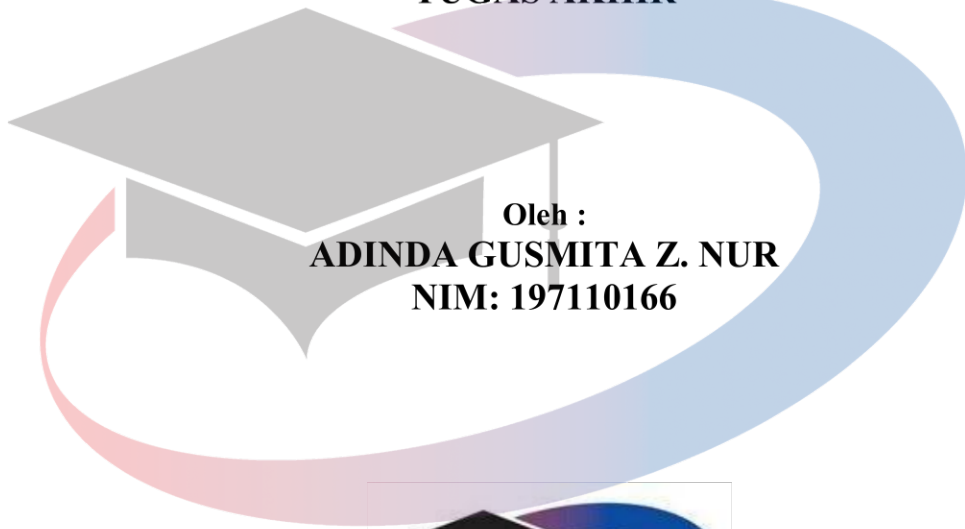


**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KEAMANAN,  
DAN ULASAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI APLIKASI SHOPEE (Mahasiswa  
Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen  
Universitas Mikroskil )**

**TUGAS AKHIR**



Oleh :  
**ADINDA GUSMITA Z. NUR**  
**NIM: 197110166**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL MEDAN  
2023**

**THE INFLUENCE OF TRUST, CONVENIENCE, SECURITY,  
AND PRODUCT REVIEWS ON PURCHASE DECISION  
IN SHOPEE APP (Students Faculty Of Business Management  
Department Universitas Mikroskil)**

**FINAL RESEARCH**



**By :  
Adinda Gusmita Z. Nur  
NIM :197110166**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
FACULTY OF BUSINESS  
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KEAMANAN,  
DAN ULASAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI APLIKASI SHOPEE (Mahasiswa  
Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen  
Universitas Mikroskil )**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh:

**ADINDA GUSMITA Z NUR  
NIM. 19.7110166**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I



(William, S.Kom., M.M.)

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Medan, 10-Agustus- 2023  
Diketahui dan Disahkan Oleh:  
Ketua Program Studi



(Suci Pertiwi, S.E., M.Si.)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-I Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nim : 197110166

Nama : Adinda Gusmita Z Nur

Saya telah melaksanakan Penelitian, dan Penulisan Tugas Akhir dengan Judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN ULASAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APLIKASI SHOPEE (Mahasiswa Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Mikroskil )

Tempat Penelitian : Universitas Mikroskil

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Penelitian dari Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hal Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir Saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 10 Juli 2023

Saya yang membuat pernyataan,



Adinda Gusmita Z Nur

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan, dan Ulasan Produk terhadap Keputusan Pembelian Diaplikasi Shopee dengan studi kasus Mahasiswa Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Mikroskil. Jenis dari penelitian ini adalah Asosiatif dengan pendekatan Kuantitatif dimana data yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Purposive Sampling dengan jumlah sampel 100 responden. Metoda analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara Parsial Variabel Kepercayaan, Variabel Kemudahan, Variabel Keamanan, dan Variabel Ulasan Produk Berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian diaplikasi Shopee, secara Simultan variabel Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan, dan Ulasan Produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian diaplikasi Shopee. Dengan nilai *R Square* sebesar 81,3% sementara 18,7% dijelaskan dalam variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan, Ulasan Produk*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of Trust, Convenience, Security, and Product Reviews on Purchasing Decisions in the Shopee application with a case study of Students of the Faculty of Business, Department of Management, Mikroskil University. This type of research is Associative with a Quantitative approach where data is expressed in numbers and analyzed with statistical techniques. The technique used in sampling in this study uses the Purposive Sampling formula with a sample size of 100 respondents. The analysis method used is Multiple Linear Regression analysis. The results showed that partially the Trust Variable, the Ease Variable, the Security Variable, and the Product Review Variable had a significant effect on the Purchase Decision in the Shopee application, simultaneously the variables of Trust, Ease, Security, and Product Reviews had a significant effect on purchasing decisions in the Shopee application. With an Adjust R Square value of 81.3% while 18.7% is explained in other variables not examined in this study.*

**Keywords:** *Trust, Convenience, Security, Product Reviews*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Ucapan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT, karena berkat kemurahannya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan dan Ulasan Produk terhadap Keputusan Pembelian dengan Studi Kasus pada mahasiswa Universitas Mikroskil”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Uniiversitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Wiliam, S. Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan sekaligus Wakil Rektor II Bidang Operasional dan Keuangan Universitas Medan, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Suwianto, S.T., M.M., selaku Dosen Pendamping Pembimbing, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Hardy, S.Kom. M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Agustina, S.Kom., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan
5. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan
6. Ibu Naca Perangin-Angin, S.M., M.Si., selaku Sekertaris Program Studi Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
7. Ibu Purnaya Sari Br Tarigan selaku Dosen Wali yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh Dosen Universitas Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penuli Seluruh mahasiswa Universitas Mikroskil Medan atau

responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.

9. Orang tua penulis, Ibu Yusnida dan Abang Asar M. Ridho Z Nur yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga.
10. Teman-teman seperjuangan penulis Catherine B, Cindy Claudia, Delima Pardede, Key Cellowan Gannon, Nita Veronika Silitonga, serta teman seangkatan yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Sahabat-Sahabat penulis Catherine B, Cindy Claudia, Delima Pardede, Key Cellowan Gannon, Nita Veronika Silitonga, Thiyara Al Mawaddah yang memberikan doa, dukungan motivasi dan saran kepada penulis.
12. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Medan, 10 Agustus 2023  
Penulis,

Adinda Gusmita Z Nur



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Ruang Lingkup 6 .....	
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Originalitas Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b> .....	10
2.1. Landasan Teori .....	10
2.1.1. E-Commerce .....	10
2.1.2. Keputusan Pembelian .....	12
2.1.3. Kepercayaan .....	17
2.1.4. Kemudahan .....	19
2.1.5. Keamanan .....	22
2.1.6. Ulasan Produk .....	24
2.2. Review Penelitian Terdahulu .....	27
2.3. Kerangka Konseptual.....	32
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	33
2.4.1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	33
2.4.2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian .....	34
2.4.3. Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	34
2.4.4. Pengaruh Ulasan Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	35
2.4.5. Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Keaman, dan Ulasan Produk Terhadap Keputusan Pembelian	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	38

3.1	Jenis Penelitian .....	38
3.2.	Objek Penelitian.....	38
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.3.1.	Penelitian Lapangan (survei) .....	39
3.3.2.	Studi Kepustakaan .....	40
3.4.	Populasi dan Sampel.....	41
3.4.1.	Populasi .....	41
3.4.2.	Sampel .....	41
3.5.	Definisi Operasional Variabel.....	42
3.6.	Metode Analisis Data.....	44
3.6.1.	Uji Normalitas .....	44
3.6.2.	Uji Multikolinearitas .....	46
3.6.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	46
3.6.4.	Analisis Regresi Berganda (Uji Hipotesis) .....	46
3.6.5.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>50</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	50
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.1.2	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	51
4.1.3	Gambaran Umum Responden .....	52
4.1.4.	Hasil Statistik Deskriptif.....	53
4.1.5.	Hasil Uji Kualitas Data .....	60
4.1.6	Uji Asumsi Klasik .....	62
4.1.7	Uji Regresi Linear Berganda.....	64
4.1.8	Uji Hipotesis .....	66
4.2	Pembahasan .....	68
4.2.1	Pengaruh Variabel Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	68
4.2.2	Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian.....	69
4.2.3	Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	70
4.2.4	Pengaruh Ulasan Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	71
4.2.5	Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan, dan Ulasan Produk Terhadap Keputusan Pembelian	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>74</b>
5.1	KESIMPULAN .....	74

5.2 SARAN .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	76
<b>LAMPIRAN</b> .....	80
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	103



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Skala Likert .....	40
Tabel 3. 2 Data Jumlah Mahasiswa Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen .....	
Tabel 4. 1 Rincian Pengiriman dan pengembalian Kuesioner.....	51
Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	52
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	53
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan .....	54
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Keamanan.....	56
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Ulasan Produk .....	57
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan.....	59
Tabel 4. 9 Uji Validitas .....	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas .....	62
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas .....	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	64
Tabel 4. 14 Uji F .....	66
Tabel 4. 15 Uji t .....	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji Determinasi R <sup>2</sup> .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Prasurvey kepercayaan.....	3
Gambar 1.2 Prasurvey kemudahan dalam menggunakan aplikasi shopee.....	3
Gambar 1.3 Prasurvey Keamanan Dalam Menggunakan Aplikasi Shopee.....	4
Gambar 1.4 Prasurvey keamanan.....	5
Gambar 4. 1 Uji Heterokedastisidas .....	64



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Rincian Pengiriman dan pengembalian Kuesioner .....	81
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	94
Lampiran 4 Hasil Uji Kualitas Data.....	98
Lampiran 5 Regresi Linear Berganda .....	101
Lampiran 6 Uji Hipotesis .....	102



# UNIVERSITAS MIKROSKIL