

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KUALITAS INFORMASI,  
DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PENGGUNA SHOPEE DI KOTA SEMARANG**



**ANGEL AVISTANURMA**

**17.G1.0160**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2021**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KUALITAS INFORMASI,  
DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PENGGUNA SHOPEE DI KOTA SEMARANG**

**Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar S.Ak.**



**ANGEL AVISTANURMA**

**17.G1.0160**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Angel Avistanurma

NIM : 17.G1.0160

Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi, dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Shopee di Kota Semarang” benar-benar merupakan hasil karya yang saya susun sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar atau tidak dipaksakan.

Semarang, 8 Agustus 2021

Saya yang menyatakan,



Angel Avistanurma



## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir: : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi, dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Shopee di Kota Semarang

Diajukan oleh : Angel Avistanurma

NIM : 17.G1.0160

Tanggal disetujui : 25 Agustus 2021

Telah setuju oleh

Pembimbing : Dr. Theresia Dwi Hastuti S.E., M.Si.

Penguji 1 : St. Lily Indarto S.E., M.M.

Penguji 2 : Sih Mirmaning Damar Endah S.E., M.Si.

Penguji 3 : Dr. Theresia Dwi Hastuti S.E., M.Si.

Ketua Program Studi : G. Freddy Koeswoyo S.E., M.Si.

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

[sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=17.G1.0160](http://sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=17.G1.0160)

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Angel Avistanurma

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi, dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Shopee di Kota Semarang” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 7 September 2021

Yang menyatakan,



Angel Avistanurma



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi, dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Shopee di Kota Semarang” ini dengan baik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak masukan dan kontribusi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Theresia Dwi Hastuti S.E., M.Si, CPA., AK selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, motivasi, serta arahan dalam menyempurnakan skripsi ini.
2. Stefani Lily Indarto, S.E., M.M dan Sih Mirmaning Damar Endah, S.E., M.Si., CPA selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan, koreksi, serta nasihat agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
3. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan beserta Staf Karyawan yang telah membantu penulis dalam mengurus segala administrasi selama perkuliahan.
4. Ibu Sairah dan Bapak Marsudi selaku orang tua yang sangat penulis cintai, yang menjadi penyemangat terselesaikannya skripsi ini. Terima kasih banyak atas doa, kasih sayang, pengertian, dan dukungan yang tidak pernah surut dicurahkan kepada penulis.
5. Mbak Ayang selaku kakak yang penulis kasihi, yang senantiasa menuntun, memberikan semangat, dan mendukung penulis dengan cara apapun.

6. Sasa, Momon, dan Chyntia selaku rekan seperjuangan yang selama ini selalu menjadi garda terdepan dan tidak pernah luput dalam memberikan dukungan kepada penulis.
7. Uyung dan Agnes selaku rekan yang berkontribusi dalam menemani penulis menghilangkan penat selama proses penyelesaian skripsi ini.
8. Soares selaku *support system* yang senantiasa memberi dukungan dan mendoakan kelancaran bagi penulis.
9. Awang selaku rekan yang menyumbangkan semangat bagi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang turut berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
11. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan skripsi ini. Walaupun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi suatu karya yang bermanfaat.

Semarang, 7 September 2021

Yang menyatakan,



Angel Avistanurma

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kemudahan, kualitas informasi, dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian pengguna Shopee di Kota Semarang. Populasi pada penelitian ini adalah semua pengguna Shopee yang berada di Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 150 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan melalui *google form*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pengguna Shopee di Kota Semarang, (2) kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pengguna Shopee di Kota Semarang, (3) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pengguna Shopee di Kota Semarang, (4) persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian pengguna Shopee di Kota Semarang.

**Kata kunci: Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi, Persepsi Risiko, Keputusan Pembelian, Shopee**

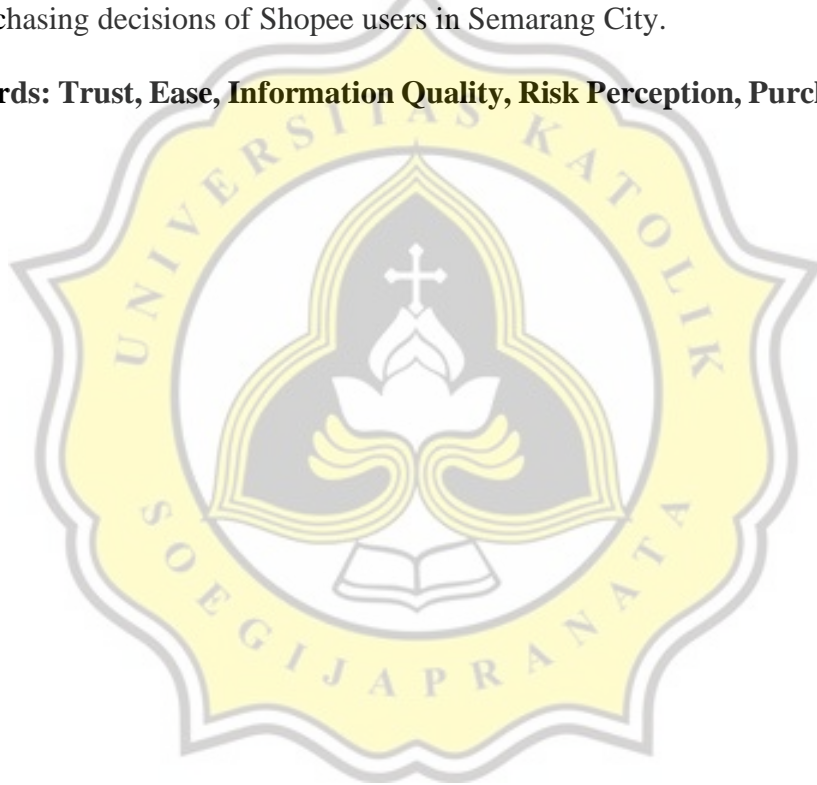




## ABSTRACT

This study aims to determine the effect of trust, convenience, quality of information, and risk perception on the purchasing decisions of Shopee users in Semarang City. The population in this study were all Shopee users in the city of Semarang. The sampling technique used purposive sampling with a total sample of 150 responder. The data collection technique used a questionnaire distributed via google form. The data analysis technique used is multiple regression analysis. The results showed that: (1) trust had a positive effect on the purchasing decisions of Shopee users in Semarang City, (2) convenience had a positive effect on the purchasing decisions of Shopee users in Semarang City, (3) the quality of information had a positive effect on the purchasing decisions of Shopee users in Semarang City, (4) the perception of risk has no effect on the purchasing decisions of Shopee users in Semarang City.

**Keywords: Trust, Ease, Information Quality, Risk Perception, Purchase Decision, Shopee**



## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan dan Batasan Masalah .....	10
1.2.1 Perumusan Masalah .....	10
1.2.2 Batasan Masalah .....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	11
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	11
1.4 Kerangka Pikir .....	12
BAB II .....	13
LANDASAN TEORI .....	13

2.1	Tinjauan Teori .....	13
2.1.1	Keputusan Pembelian .....	13
2.1.2	Kepercayaan .....	17
2.1.3	Kemudahan .....	20
2.1.4	Kualitas Informasi .....	22
2.1.5	Persepsi Risiko .....	24
2.2	Penelitian Terdahulu .....	27
2.3	Hipotesis.....	29
2.3.1	Kepercayaan dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Shopee di Kota Semarang .....	29
2.3.2	Kemudahan dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Shopee di Kota Semarang .....	30
2.3.3	Kualitas Informasi dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Shopee di Kota Semarang .....	31
2.3.4	Persepsi Risiko dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Shopee di Kota Semarang .....	31
2.4	Definisi dan Pengukuran Variabel.....	32
2.4.1	Definisi Variabel .....	32
2.4.2	Pengukuran Variabel.....	34
<b>BAB III</b>	.....	<b>36</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>36</b>
3.1	Objek dan Lokasi Penelitian .....	36
3.2	Populasi dan Sampel.....	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.3	Instrumen Penelitian .....	38

3.3.4	Uji Instrumen Penelitian .....	40
3.4	Teknik Analisis Data atau Uji Hipotesis.....	42
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	42
3.4.2	Analisis Kuantitatif.....	42
BAB IV	.....	48
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	48
4.1	Hasil Penelitian.....	48
4.1.1	Uji Instrumen Penelitian .....	49
4.1.2	Analisis Deskriptif.....	55
4.1.3	Analisis Kuantitatif.....	65
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
4.2.1	Kepercayaan dan Pengaruhnya pada Keputusan Pembelian Pengguna Shopee di Kota Semarang .....	74
4.2.2	Kemudahan dan Pengaruhnya pada Keputusan Pembelian Pengguna Shopee di Kota Semarang .....	76
4.2.3	Kualitas Informasi dan Pengaruhnya pada Keputusan Pembelian Pengguna Shopee di Kota Semarang .....	77
4.2.4	Persepsi Risiko dan Pengaruhnya pada Keputusan Pembelian Pengguna Shopee di Kota Semarang .....	79
BAB V	.....	81
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA	.....	84
LAMPIRAN	.....	89

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kasus yang melanda Shopee.....	6
Tabel 2.1 Instrumen Skala Likert .....	35
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Jumlah Perolehan Responden .....	48
Tabel 4.2 Distribusi Pernyataan berdasarkan Variabel.....	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X1) .....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X2).....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (X3).....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Risiko (X4).....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.9 Karakteristik Responden berdasarkan Gender.....	56
Tabel 4.10 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4.11 Karakteristik Responden berdasarkan Profesi .....	57
Tabel 4.12 Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan per-bulan.....	58
Tabel 4.13 Data Deskriptif Variabel.....	59
Tabel 4.14 Kategorisasi Variabel Kepercayaan (X1) .....	60
Tabel 4.15 Kategorisasi Variabel Kemudahan (X2).....	61
Tabel 4.16 Kategorisasi Variabel Kualitas Informasi (X3).....	62
Tabel 4.17 Kategorisasi Variabel Persepsi Risiko (X4) .....	63



Tabel 4.18 Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	64
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinearitas .....	67
Tabel 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68
Tabel 4.22 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengunjung Bulanan Situs <i>E-Commerce</i> di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Kerangka Pikir.....	12



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	89
Lampiran 2 Bukti Perolehan Responden.....	97
Lampiran 3 Data Identitas Responden .....	98
Lampiran 4 Data Jawaban Responden .....	104
Lampiran 5 Hasil Uji Karakteristik Responden .....	129
Lampiran 6 Hasil Uji Deskriptif .....	131
Lampiran 7 Hasil Uji Kategorisasi .....	132
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas.....	134
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	139
Lampiran 10 Hasil Uji Normalitas.....	140
Lampiran 11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	141
Lampiran 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	143
Lampiran 13 Hasil Uji Regresi Berganda .....	145