

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KEAMANAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
PENGGUNA SHOPEE DI BANJARBARU**



Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**AKBAR HAJI**

**NIM: 1910312310048**

**PROGRAM STUDI: MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2024**

**LEMBAR LEGALITAS**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KEAMANAN, DAN**  
**KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA**  
**PENGGUNA SHOPEE DI BANJARBARU**

Yang disusun oleh:

**Akbar Haji**

**NIM. 1910312310048**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 8 Januari 2024 dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**PEMBIMBING**



**H. Ikhwan Faisal, SE, M.Si, AK, CA, ACPA**  
**NIP 19700209 199303 1 003**

**Mengetahui**  
**Koordinator Program Studi Manajemen**



**Abdul Hadi, SE, M.Si**  
**NIP. 19700707 200501 1 001**

**LEMBAR PENGESAHAN  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**


Nama : Akbar Haji  
NIM : 1910312310048  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna Shopee Di Banjarbaru  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Ujian Dilaksanakan : Senin, 8 Januari 2024  
Waktu Ujian : 10.00 – 12.00 WITA

**TIM PENGUJI**

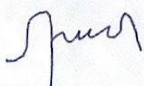
Pembimbing : H. Ikhwan Faisal, SE,  
M.Si, AK, CA, ACPA

  
(.....)

Penguji I : Dr. H.M. Riza Firdaus, SE, MM

  
(.....)

Penguji II : Siti Aliyati Al Bushairi, SE, MM


  
(.....)

## LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat

Nama : Akbar Haji  
NIM : 1910312310048  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna Shopee Di Banjarbaru  
Hari/Tanggal : Senin, 8 Januari 2024  
Tempat : Ruang C.5 Gedung PG  
Waktu Ujian : 10.00 – 12.00 WITA


Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji:

No	Nama	Keterangan	TTD
1	<u>H. Ikhwan Faisal, SE, M.Si, AK, CA, ACPA</u> NIP 19700209 199303 1 003	Pembimbing	


Dengan demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Banjarmasin, 8 Januari 2024

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Manajemen

  
Abdul Hadi, SE, M.Si.  
NIP. 19700707 200501 1 001

Mahasiswa

  
Akbar Haji  
NIM. 1910312310048

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidak benaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 8 Januari 2024

Yang membuat pernyataan

Materai 10.000



Akbar Haji

NIM. 1910312310048

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah serta puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahanrahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna Shopee Di Banjarbaru” skripsi ini ditulis untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Tidak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Yunani, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Abdul Hadi. SE. M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak H. Ikhwan Faisal, SE, M.Si, Ak, CA, ACPA selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk melakukan konsultasi dan terimakasih atas ide pemikiran, saran, serta solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Dr. H. M. Riza Firdaus, SE, MM dan selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji proposal skripsi saya dan Ibu Siti Aliyati Al Bushairi, SE, MM memberikan saran-saran pada proposal saya agar menjadi proposal yang lebih baik lagi.
5. Seluruh Dosen Pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis.
6. Kepada orang tua saya yang telah memberikan doa, dukungan serta semangat yang tiada henti selama menjalani pendidikan dan penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh sahabat saya di kampus yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada saya Rowi, Odi, Dafa, Yusrie, Hanif, Zidan, Yusran, Wahdy, Amin, Ayub, Indra, Afifah, Devita, Hary.

Semoga berkat dukungan, bantuan, dan doa yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan masukan dari pembaca sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Banjarmasin, 8 Januari 2024



Akbar Haji  
NIM. 1910312310048

## ABSTRAK

**Akbar Haji (2024).** Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna Shopee Di Banjarbaru. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing: Ikhwan Faisal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada pengguna Shopee di Banjarbaru, (2) pengaruh Harga terhadap keputusan pembelian pada pengguna Shopee di Banjarbaru, (3) pengaruh keamanan terhadap keputusan pembelian pada pengguna Shopee di Banjarbaru, (4) pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian pada pengguna Shopee di Banjarbaru.

Jenis penelitian ini berupa penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Shopee di kota Banjarbaru. Data dikumpulkan dari 100 orang responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada pengguna Shopee di Banjarbaru, (2) Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada pengguna Shopee di Banjarbaru. (3) Keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada pengguna Shopee di Banjarbaru, (4) Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada pengguna Shopee di Banjarbaru.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Harga, Keamanan, Kepercayaan, Keputusan Pembelian.



## ABSTRACT

**Akbar Haji (2024).** *The Influence of Service Quality, Price, Security, and Trust on Purchasing Decisions of Shopee Users in Banjarbaru. Management Study Program. Faculty of Economics and Business. Lambung Mangkurat University. Supervisor: Ikhwan Faisal.*

*This research aims to determine and analyze: (1) the influence of service quality on purchasing decisions for Shopee users in Banjarbaru, (2) the influence of price on purchasing decisions for Shopee users in Banjarbaru, (3) the influence of security on purchasing decisions for Shopee users in Banjarbaru, (4) the influence of trust on purchasing decisions among Shopee users in Banjarbaru.*

*This type of research is quantitative research. The population used in this research is all Shopee users in the city of Banjarbaru. Data was collected from 100 respondents. The sampling technique used in this research was purposive sampling using a questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis.*

*The research results show that (1) Service quality has no significant effect on purchasing decisions for Shopee users in Banjarbaru, (2) Price has a significant effect on purchasing decisions for Shopee users in Banjarbaru. (3) Security has a significant effect on purchasing decisions for Shopee users in Banjarbaru, (4) Trust has no significant effect on purchasing decisions for Shopee users in Banjarbaru.*

**Keywords:** *Service Quality, Price, Security, Trust, Purchasing Decisions.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
LEMBAR LEGALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	20
1.5 Sistematika Pembahasan .....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Landasan Teori .....	22
2.1.1 Pemasaran Online.....	22
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	25
2.1.3 Harga .....	29
2.1.4 Keamanan.....	34
2.1.5 Kepercayaan .....	39
2.1.6 Keputusan Pembelian .....	41

2.2.	Penelitian Terdahulu.....	47
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....</b>		<b>57</b>
3.1	Kerangka Konseptual .....	57
3.2	Hipotesis Penelitian .....	58
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>		<b>62</b>
4.1	Ruang Lingkup Penelitian .....	62
4.2	Jenis Penelitian .....	62
4.3	Tempat dan Waktu Penelitian .....	63
4.4	Unit Analisis.....	63
4.5	Populasi dan Sampel.....	63
4.6	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	65
4.7	Teknik Pengumpulan Data.....	70
4.7.1	Kuesioner .....	70
4.8	Teknik Analisis Data .....	71
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS .....</b>		<b>78</b>
5.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	78
5.2	Hasil dan Analisis Penelitian .....	79
5.2.1	Karakteristik Responden.....	79
5.2.2	Deskripsi Statistik Variabel Penelitian .....	86
5.2.3	Hasil Uji Validitas, Reliabilitas dan Outlier.....	92
5.2.4	Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	95
5.2.5	Hasil Analisis Data .....	99
5.2.6	Hasil Pengujian Hipotesis .....	103
5.2.7	Pembahasan Hasil Penelitian.....	106
5.2.8	Implikasi Hasil Penelitian .....	111
5.2.9	Keterbatasan Penelitian .....	116

BAB VI PENUTUP .....	118
6.1 Kesimpulan.....	118
6.2 Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA .....	122

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Pengunjung Website E-Commerce Tahun 2022 .....	5
Tabel 2. 1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	47
Tabel 4. 1	Definisi Operasional Variabel.....	66
Tabel 4. 2	Bobot Penilaian Skala Likert .....	72
Tabel 4. 3	Tabulasi Interpretasi Nilai R .....	77
Tabel 5. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80
Tabel 5. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	81
Tabel 5. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	82
Tabel 5. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	83
Tabel 5. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	84
Tabel 5. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Barang Sering Dibeli ..	85
Tabel 5. 7	Skor Rata-Rata Kualitas Pelayanan .....	86
Tabel 5. 8	Skor Rata-Rata Harga (X2).....	87
Tabel 5. 9	Skor Rata-Rata keamanan (X3) .....	89
Tabel 5. 10	Skor Rata-Rata Kepercayaan (X4).....	90
Tabel 5. 11	Skor Rata-Rata keputusan pembelian (Y).....	91
Tabel 5. 12	Hasil Uji Validitas.....	93
Tabel 5. 13	Hasil Uji Reliabilitas .....	94
Tabel 5. 14	Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	96
Tabel 5. 15	Hasil Uji Multikolinearitas.....	97
Tabel 5. 16	Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser .....	98
Tabel 5. 17	Hasil Uji Linearitas .....	99
Tabel 5. 18	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	100
Tabel 5. 19	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	102
Tabel 5. 20	Tabel Interpretasi Nilai R.....	102
Tabel 5. 21	Hasil Uji t (Parsial) .....	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Shopee .....	4
Gambar 1.2	Hasil Pra Survei Variabel Kualitas Pelayanan .....	6
Gambar 1.3	Hasil Pra Survei Variabel Harga .....	7
Gambar 1.4	Hasil Pra Survei Variabel Keamanan .....	8
Gambar 1.5	Hasil Pra Survei Variabel Kepercayaan .....	9
Gambar 1.6	Hasil Pra Survei Variabel Keputusan Pembelian .....	10
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual .....	57