

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGUNAAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO ONLINE SHOPEE PADA MASYARAKAT KOTA BANJARMASIN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :  
**HERNIDA MAISYA**  
**NIM : 1810412620029**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
BANJARMASIN  
2023**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,  
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Brigjend H.Hasan Basry Kayu Tangi Telp. (0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO ONLINE SHOPEE PADA  
MASYARAKAT KOTA BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : Hernida Maisya


NIM : 1810412620029

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

Drs. H. Rasyidi, MM  
NIP. 195808161990031002

()

b. Penguji I

Dra. Hj. Siti Rusidah, MM  
NIP. 196206171989032000

()

c. Penguji II

Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si  
NIP. 199211262019032026

()

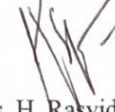
Banjarmasin, 05 Juli 2023

Koordinator  
Prodi Administrasi Bisnis

()

Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 197511052001122000

Ketua Pembimbing

()

Drs. H. Rasyidi, MM  
NIP. 195808161990031002

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM



()  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.  
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

## SURAT TUGAS

Nomor : 2294/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara :

1. Drs. H. Rasyidi, MM
2. Drs. Hj. Siti Rusidah, MM
3. Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Hernida Maisya  
NIM : 1810412620029  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Online Shopee Pada Masyarakat Kota Banjarmasin Utara

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 8 Mei 2023  
J a m : 14.00 Wita s.d Selesai  
T e m p a t : Ruang Sidang 1

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 3 Mei 2023

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Senin tanggal 8 bulan Mei tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2294/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 3 Mei 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Hernida Maisya  
NIM : 1810412620029  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Online Shopee Pada Masyarakat Kota Banjarmasin Utara

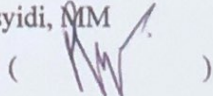
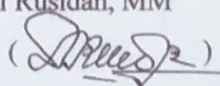
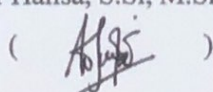
Tempat Ujian : Ruang Sidang 1  
Waktu Ujian : 14.00 Wita s.d Selesai  
Nilai : 81/A  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 8 Mei 2023


-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. Ketua : Drs. H. Rasyidi, MM  
(  )
2. Sekretaris : Drs. Hj. Siti Rusidah, MM  
(  )
3. Anggota : Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si  
(  )

  
Hernida Maisya

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,

  
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 197511052001122001

## ABSTRAK

Hernida Maisya, 1810412620029, 2023, Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko *Online* Shopee Pada Masyarakat Kota Banjarmasin, dibawah bimbingan Bapak H. Rasyidi

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Online Shopee Pada Masyarakat Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebab menguji kausalitas antar variabel. Sampel dipilih sebanyak 75 orang yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan regresi berganda.

Hasil penelitian membuktikan secara parsial kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan kemudahan penggunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan promosi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Adapun secara simultan variabel kepercayaan, kemudahan penggunaan dan promosi memiliki pengaruh sebesar 82,6%, sedangkan sisanya sebesar 18,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Dengan koefisien determinasi dengan nilai pada *adjustive r square* sebesar 0,818 atau 81,28% dengan pengaruh sangat kuat.

*Kata kunci: Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Promosi, dan Keputusan Pembelian*

## **ABSTRACT**

*Hernida Maisya, 1810412620029, 2023, The Effect of Trust, Ease of Use and Promotion on Purchase Decisions at the Shopee Online Store in Banjarmasin, Under the guidance of H. Rasyidi.*

*This study aims to examine the effect of Trust, Ease of Use and Promotion on Purchasing Decisions at the Shopee Online Store in Banjarmasin City Communities. This study uses a quantitative approach because it examines causality between variables. Samples were selected as many as 75 people who were taken by purposive sampling technique. Data were collected by questionnaire and analyzed by multiple regression.*

*The results of the study prove partially that trust has a positive and significant effect on purchasing decisions, whereas ease of use has a positive and significant effect on purchasing decisions, while promotion also has a positive and significant effect on purchasing decisions. As for simultaneously the variables of trust, ease of use and promotion have an effect of 82.6%, while the remaining 18.4% is influenced by other factors outside of this study. With a coefficient of determination with a value on the adjustive r square of 0.818 or 81.28% with a very strong influence.*

*Keywords: Trust, Ease of Use, Promotion, Purchase Decisions*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di Toko *Online* Shopee Pada Masyarakat Kota Banjarmasin”. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Alim Bachrie, S.E, M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budhi Suryadi, S.Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Bapak Drs. Fitriyadi, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik yang selama ini memberi nasehat dan bimbingan.
6. Bapak Drs. H. Rasyidi, MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan saran serta mengarahkan penulisan proposal skripsi ini hingga selesai.

7. Ibu Dra. Hj. Siti Rusidah, MM. selaku Dosen Penguji Skripsi yang pertama.
8. Ibu Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si. selaku Dosen Penguji Skripsi yang kedua.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga saya yang telah memberikan dukungan baik secara materil maupun dukungan moril maupun materil.
11. Seluruh Staff Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah membantu saya.
12. Seluruh Mahasiswa (Angkatan 2018) Program Studi Administrasi Bisnis yang seperjuangan, atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.
13. Seluruh pihak yang sudah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

Banjarmasin, 8 Mei 2023

Hernida Maisya



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunianya, maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Kedua orang tuaku yang hebat, selalu menjagaku, mendukungku dan memberi kepercayaan dalam mengejar impian, terima kasih atas segala pengorbanan, nasehat dan do'a yang tidak pernah putus. Aku selalu bersyukur memiliki kalian dalam hidupku. Diri sendiri yang sudah berjuang sampai titik ini dengan semangat dan pantang menyerah. Teman dan sahabat-sahabatku Tessha, Erni, Irda, Dewi, Elvina, dan Beta yang selalu ada saat aku perlu bantuan, dukungan, dan selalu mendengarkan keluh kesahku. Tidak bisa menjelaskan betapa bersyukurya memiliki kalian dalam hidupku. Serta almamater yang aku banggakan.

**Waktu adalah hal yang paling berharga dalam hidup kita dan orang-orang yang rela mengorbankan waktu mereka untuk orang lain pantas mendapatkan rasa hormat dan terima kasih. Terima kasih atas keterlibatan dan waktunya. Skripsi ini adalah persembahan dari saya.**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdaftar dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 17 Juli 2023  
Yang membuat pernyataan,



Hernida Maisya  
NIM: 1810412620029

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	17
1.3 Tujuan Penelitian .....	18
1.4 Manfaat Penelitian .....	19
1.4.1 Manfaat Akademis .....	19
1.4.2 Manfaat Praktis .....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	20
2.1 Landasan Teoritis .....	20
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	20
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	26
2.1.3 <i>E-Commerce</i> .....	32
2.1.4 Kepercayaan .....	37
2.1.5 Kemudahan Penggunaan .....	40
2.1.6 Promosi .....	43
2.1.7 Keputusan Pembelian .....	51
2.2 Penelitian Terdahulu .....	55
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian .....	64
BAB III METODE PENELITIAN .....	70
3.1 Pendekatan Penelitian .....	70
3.2 Desain Penelitian .....	70
3.3 Lokasi Penelitian .....	71
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Tehnik Sampling .....	71
3.4.1 Populasi .....	71
3.4.2 Sampel .....	72
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	73

3.5.1	Variabel Independen .....	73
3.5.2	Variabel Dependen .....	75
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	79
3.7	Tehnik Analisa Data .....	81
3.7.1	Skala Pengukuran .....	81
3.7.2	Deskriptif Statistik.....	82
3.7.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	83
3.7.4	Uji Asumsi Klasik .....	84
3.7.5	Analisis Regresi Linier Berganda .....	86
3.7.6	Pengujian Hipotesis.....	87
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>91</b>
4.1	Profil Responden.....	91
4.1.1	Jenis Kelamin .....	91
4.1.2	Usia.....	92
4.1.3	Pendidikan Terakhir .....	92
4.1.4	Pekerjaan .....	93
4.2	Deskriptif Variabel.....	94
4.2.1	Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	94
4.2.2	Variabel X1 (Kepercayaan).....	96
4.2.3	Variabel X2 (Kemudahan Penggunaan).....	98
4.2.4	Variabel X3 (Promosi) .....	102
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliablitas.....	104
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	107
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda .....	111
4.6	Pengujian Hipotesis .....	114
4.6.1	Uji t.....	114
4.6.2	Uji F.....	116
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi.....	118
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL .....</b>		<b>120</b>
5.1	Pembahasan.....	120
5.2	Implikasi Penelitian .....	124
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	126
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>127</b>
6.1	Kesimpulan .....	127
6.2	Saran .....	127
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>129</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>131</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>155</b>

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar 1.1	Perkembangan Pengguna Internet dari Tahun ke Tahun .....	2
Gambar 2.3	Simbol Model Perilaku Konsumen Menurut Kotler .....	28
Gambar 2.4	AIDA ( <i>Awareness, Interest, Desire, dan Action</i> ).....	48
Gambar 2.5	Model Penelitian .....	69
Gambar 4.6	Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas Berbentuk Histogram .....	108
Gambar 4.7	Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas Berbentuk P-Plot .....	109
Gambar 4.8	Hasil Uji Asumsi Klasik Heterokedasdisitas .....	111

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel 1.1	Persentase Penilaian <i>E-Commerce</i> di Indonesia tahun 2021 .....	4
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu .....	55
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel.....	76
Tabel 3.4	Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi.....	86
Tabel 3.5	Rentang kategori jawaban responden .....	82
Tabel 3.6	Rentang kategori Koefisien Korelasi .....	90
Tabel 4.7	Jenis Kelamin Responden .....	91
Tabel 4.8	Usia Responden.....	92
Tabel 4.9	Pendidikan Terakhir Responden .....	92
Tabel 4.10	Pekejaan Responden .....	93
Tabel 4.11	Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian .....	94
Tabel 4.12	Statistik Deskriptif Kepercayaan .....	97
Tabel 4.13	Statistik Deskriptif Kemudahan Penggunaan .....	99
Tabel 4.14	Statistik Deskriptif Promosi.....	102
Tabel 3.15	Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y) .....	104
Tabel 3.16	Uji Validitas Kepercayaan (X1).....	105
Tabel 3.17	Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (Y).....	105
Tabel 3.18	Uji Validitas Promosi(Y) .....	106
Tabel 3.19	Uji Reliabilitas .....	107
Tabel 4.20	Uji Multikolinearitas .....	110
Tabel 4.21	Analisis Regresi Linier Berganda .....	112
Tabel 4.22	Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t) .....	114
Tabel 4.23	Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F).....	117
Tabel 4.24	Uji Koefisien Determinasi .....	118

## **DAFTAR LAMPIRAN**

No	Judul	Hal
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	113
Lampiran 2	Hasil Angket.....	117
Lampiran 3	Output SPSS Hasil Pengujian .....	125