

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN**  
**PENGUNAAN APLIKASI SHOPEE TERHADAP**  
**LOYALITAS PELANGGAN**  
**(Studi Pada Mahasiswa ULM Banjarmasin)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar sarjana (S1)

pada Jurusan Administrasi Bisnis

Oleh :

**SALSA BELIA BALQIS**

**NIM : 2110412320040**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**BANJARMASIN**  
**2026**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN  
PENGUNAAN APLIKASI SHOPEE TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN  
(STUDI PADA MAHASISWA ULM BANJARMASIN)

- A. Nama Mahasiswa : Salsa Belia Balqis  
NIM 2110412320040
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji:
- a. Pembimbing  
M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM [.....]  
NIP. 197604142001121003
  - b. Penguji I  
Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM [.....]  
NIP. 197306161999031003
  - c. Penguji II  
Dra. Hj. Siti Rusidah, MM [.....]  
NIP. 199211262019032026

Banjarmasin, 10 Agustus 2026

KPS Administrasi Bisnis

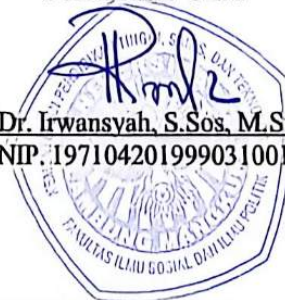
Ketua Pembimbing

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

M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM  
NIP. 197604142001121003

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM

Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si  
NIP. 197104201999031001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
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 2121/UN8.1.13/KP.10.00/2026

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

1. M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
2. Dr. H. Hairudinor. S.Sos, MM
3. Dra. Hj. Siti Rusidah, MM

Untuk menguji **Skripsi** Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Salsa Belia Balqis  
NIM : 2110412320040  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan  
penggunaan Aplikasi shopee terhadap Loyalitas  
Pelanggan

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 29 Juni 2026  
J a m : 13.30 Wita – Selesai  
T e m p a t : Ruang Sidang 2 (Gedung Lama FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 23 Juni 2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si  
NIP 197104201999031001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
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 29 bulan Juni tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2121/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 23 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Salsa Belia Balqis  
NIM : 2110412320040  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan penggunaan Aplikasi shopee terhadap Loyalitas Pelanggan

Tempat Ujian : Ruang Sidang 2 (Gedung Lama FISIP ULM)  
Waktu Ujian : 13.30 Wita s.d Selesai  
Nilai : *DI 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 : 29 Juni 2026

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

*Salsa*

Salsa Belia Balqis

4. Ketua : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM

(*Hasanur*)

5. Sekretaris : Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM

(*Hairudinor*)

6. Anggota : Dra. Hj. Siti Rusdian, MM

(*Siti Rusdian*)

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,



*Nurul Wahyuni*

Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB

NIP. 19751105 200112 2 001

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya. Tidak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang. Berkat ridho-Nya pula lah penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Shopee Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa ULM Banjarmasin).” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penyelesaian skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan diri penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., S.H., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing yang sudah memberikan masukan, saran, nasehat, dan dukungan kepada penulis sejak awal pembuatan skripsi sampai terselesaikannya Skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. H Hairudinor, S.Sos, MM selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.

7. Ibu Drs. Hj. Siti Rusidah, MM selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh dosen beserta Staff Jurusan Ilmu Administrasi yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Juli 2026



Salsa Belia Balqis

## 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 mana pun.
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 ini telah di sitasi yang telah di publikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi 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 dengan undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 10 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,



**Saisa Belia Balqis**

NIM: 2110412320040

## **ABSTRAK**

Salsa Belia Balqis, 2110412320040, 2026 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Shopee Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa ULM Banjarmasin). Dibimbing oleh Hasanur Arifin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh signifikan secara parsial dan simultan Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Shopee terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mahasiswa ULM Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, desain penelitian ini adalah *survey* dengan tipe eksplanatori. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik insidental *sampling*, sehingga diperoleh 100 responden yang dijadikan sampel penelitian dengan menggunakan rumus Cochran. Data yang digunakan diambil dari kuesioner. Analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Secara parsial Kualitas Layanan Aplikasi Shopee berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mahasiswa ULM Banjarmasin, 2) Secara parsial Kemudahan Penggunaan Aplikasi Shopee berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mahasiswa ULM Banjarmasin dan 3) Secara simultan Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Shopee berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mahasiswa ULM Banjarmasin.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Loyalitas Pelanggan.

## ABSTRACT

Salsa Belia Balqis, 2110412320040, 2026. The Influence of Service Quality and Ease of Use of the Shopee Application on Customer Loyalty (A Study of Students at ULM Banjarmasin). Supervised by Hasanur Arifin.

This study aims to determine and examine the partial and simultaneous significant effects of service quality and ease of use of the Shopee application on customer loyalty among students at ULM Banjarmasin.

This research is a quantitative study with an explanatory survey design. The sampling technique used was incidental sampling, resulting in 100 respondents as the research sample, determined using the Cochran formula. The data were collected through questionnaires. Data analysis was conducted using multiple linear regression analysis.

The results of the study show that: (1) Partially, service quality of the Shopee application has a significant effect on customer loyalty among students at ULM Banjarmasin; (2) Partially, ease of use of the Shopee application has a significant effect on customer loyalty among students at ULM Banjarmasin; and (3) Simultaneously, service quality and ease of use of the Shopee application have a significant effect on customer loyalty among students at ULM Banjarmasin.

**Keywords:** Service Quality, Ease of Use, Customer Loyalty.

## DAFTAR ISI

|                                                          |              |
|----------------------------------------------------------|--------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                           | <b>ii</b>    |
| <b>SURAT TUGAS.....</b>                                  | <b>iii</b>   |
| <b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>                   | <b>iv</b>    |
| <b>DAFTAR NILAI RATA RATA.....</b>                       | <b>v</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                               | <b>vi</b>    |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>                        | <b>viii</b>  |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>                     | <b>xi</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                     | <b>xii</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                    | <b>xiii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                   | <b>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                | <b>xviii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                               | <b>xix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                             | <b>xx</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                            | <b>1</b>     |
| 1.1 Latar Belakang .....                                 | 1            |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                | 15           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                              | 15           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                             | 15           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                     | <b>17</b>    |
| 2.1 Tinjauan Teoritis.....                               | 17           |
| 2.1.1 Pemasaran .....                                    | 17           |
| 2.1.2.1 Pengertian pemasaran.....                        | 17           |
| 2.1.2.2 Manajemen pemasaran.....                         | 18           |
| 2.1.2.3 Konsep pemasaran .....                           | 18           |
| 2.1.2 Perilaku konsumen .....                            | 19           |
| 2.1.2.1 Pengertian perilaku konsumen .....               | 19           |
| 2.1.2.2 Factor yang mempengaruhi perilaku konsumen ..... | 20           |
| 2.1.3 Loyalitas pelanggan .....                          | 21           |
| 2.1.3.1 Pengertian loyalitas pelanggan.....              | 21           |
| 2.1.3.2 Jenis-jenis loyalitas pelanggan.....             | 22           |

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.3.3 Faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.....  | 24        |
| 2.1.3.4 Indikator loyalitas pelanggan .....                | 25        |
| 2.1.4 Kualitas layanan .....                               | 26        |
| 2.1.4.1 Pengertian kualitas layanan.....                   | 26        |
| 2.1.4.2 Karakteristik Kualitas layanan .....               | 28        |
| 2.1.4.3 Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan.....     | 28        |
| 2.1.4.4Indikator loyalitas layanan .....                   | 29        |
| 2.1.5 Kemudahan penggunaan .....                           | 30        |
| 2.1.5.1 Pengertian kemudahan penggunaan.....               | 30        |
| 2.1.5.2 Jenis-jenis kemudahan penggunaan .....             | 31        |
| 2.1.5.3 Faktor yang mempengaruhi kemudahan penggunaan..... | 32        |
| 2.1.5.4 Indikator kemudahan penggunaan .....               | 33        |
| 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....                       | 34        |
| 2.3 Model dan Hipotesis Penelitian .....                   | 40        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                     | <b>45</b> |
| 3.1 Pendekatan Penelitian .....                            | 45        |
| 3.2 Desain Penelitian.....                                 | 45        |
| 3.3 Lokasi Penelitian .....                                | 46        |
| 3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....        | 46        |
| 3.4.1 Populasi .....                                       | 46        |
| 3.4.2 Besar Sampel.....                                    | 46        |
| 3.4.3 Teknik Sampling .....                                | 48        |
| 3.5 Definisi Operasional Variable .....                    | 48        |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....                          | 53        |
| 3.7 Teknik Analisa Data .....                              | 53        |
| 3.7.1 Skala Pengukuran.....                                | 53        |
| 3.7.2 Deskriptif Statistik .....                           | 54        |
| 3.7.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....                  | 54        |
| 3.7.3.1 Uji Validitas.....                                 | 54        |
| 3.7.3.2 Uji Reliabilitas .....                             | 55        |
| 3.7.4 Uji Asumsi Klasik .....                              | 55        |
| 3.7.4.1 Uji Normalitas.....                                | 55        |
| 3.7.4.2 Uji Multikolinieritas .....                        | 55        |

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.7.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....                                  | 56        |
| 3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....                           | 56        |
| 3.7.6 Alat Uji Hipotesis.....                                         | 57        |
| 3.7.6.1 Uji Parsial (Uji T).....                                      | 57        |
| 3.7.6.2 Uji Simultasn (Uji F).....                                    | 57        |
| 3.7.6.3 Koefisien Determinasi (R2) .....                              | 58        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>                                  | <b>60</b> |
| 4.1 Profil Responden.....                                             | 60        |
| 4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....         | 60        |
| 4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....                   | 60        |
| 4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....    | 61        |
| 4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden .....             | 62        |
| 4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku Responden ..... | 62        |
| 4.2 Hasil Statistik Deskriptif.....                                   | 63        |
| 4.2.1 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X1).....                  | 63        |
| 4.2.2 Deskriptif Variabel Kemudahan Penggunaan (X2).....              | 66        |
| 4.2.3 Deslriptif Variabel Loyalitas (Y).....                          | 67        |
| 4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....                        | 69        |
| 4.3.1 Hasil Uji Validitas .....                                       | 69        |
| 4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....                                    | 70        |
| 4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....                                      | 71        |
| 4.4.1 Hasil Uji Normalitas .....                                      | 71        |
| 4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas .....                               | 73        |
| 4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                             | 73        |
| 4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....                      | 74        |
| 4.6 Hasil Uji Hipotesis .....                                         | 75        |
| 4.6.1 Hasil Uji Parsial .....                                         | 75        |
| 4.6.2 Hasil Uji Simultan.....                                         | 76        |
| 4.7 Hasil Koefesiensi Deteriminasi.....                               | 76        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN HASIL.....</b>                                    | <b>78</b> |

|                                                                                                      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.1 Pembahasan.....                                                                                  | 78         |
| 5.1.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....                                   | 78         |
| 5.1.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan ....                                | 80         |
| 5.1.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Penggunaan Terhadap Layanan Pelanggan ..... | 81         |
| 5.2 Implikasi Hasil Penelitian .....                                                                 | 84         |
| 5.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....                                  | 84         |
| 5.2.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyaitas Pelanggan.....                                 | 84         |
| 5.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....          | 84         |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian .....                                                                    | 85         |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>                                                                          | <b>86</b>  |
| 6.1 Kesimpulan .....                                                                                 | 86         |
| 6.2 Saran.....                                                                                       | 86         |
| 6.2.1 Saran akademis.....                                                                            | 86         |
| 6.2.2 Saran praktis .....                                                                            | 87         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                           | <b>88</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                 | <b>86</b>  |
| <b>BIODATA PENULIS.....</b>                                                                          | <b>113</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Prasurvei Loyalitas Pelanggan Mahasiswa ULM Banjarmasin Pengguna Aplikasi Shopee ..... | 8  |
| Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu .....                                                       | 34 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....                                                    | 51 |
| Tabel 3. 2 Rentang Kategori Jawaban Responden .....                                               | 54 |
| Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi .....                                                  | 59 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                | 60 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                         | 60 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                          | 61 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                    | 62 |
| Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku .....                        | 62 |
| Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel X1 .....                                                 | 63 |
| Tabel 4. 7 Descriptif Variabel Kemudahan Pengguna X2.....                                         | 66 |
| Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Y .....                                                  | 67 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas .....                                                              | 69 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....                                                          | 70 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....                                                             | 72 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas .....                                                     | 73 |
| Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi .....                                                          | 74 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial .....                                                               | 75 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan .....                                                              | 76 |
| Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi .....                                                     | 76 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Platform Belanja Online Paling Sering Diakses di Indonesia..... | 3  |
| Gambar 1. 2 Rating Aplikasi Shopee .....                                    | 5  |
| Gambar 1. 3 Kemudahan Aplikasi Shopee .....                                 | 11 |
| Gambar 2. 1 Model Penelitian .....                                          | 40 |
| Gambar 4. 1 Normal P-Plot Normalitas.....                                   | 71 |
| Gambar 4. 2 Scatterplot Heteroskedastisitas.....                            | 74 |
| Gambar 5. 1 Model Hasil Akhir.....                                          | 83 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Kusioner .....           | 87  |
| Lampiran 2. Tabulasi Data .....      | 90  |
| Lampiran 3. Output SPSS 29.0.1 ..... | 97  |
| Lampiran 4. Sertifikat TOEFL .....   | 111 |
| Lampiran 5. Sertifikat Plagiasi..... | 112 |