

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, *E-SERVICE*
QUALITY DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN APLIKASI *E-COMMERCE* SHOPEE
(Studi Kasus pada *Seller* Shopee Di Kabupaten Purbalingga)**



SKRIPSI

KRIS RENDI PRAYOGA

1902010253

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, *E-SERVICE*
QUALITY DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN APLIKASI *E-COMMERCE* SHOPEE
(Studi Kasus pada *Seller* Shopee Di Kabupaten Purbalingga)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen

KRIS RENDI PRAYOGA

1902010253

**ROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, *E-SERVICE QUALITY* DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
APLIKASI *E-COMMERCE SHOPEE*
(Studi Kasus pada *Seller Shopee* Di Kabupaten Purbalingga)**



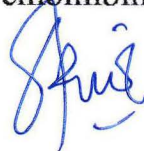
SKRIPSI

KRIS RENDI PRAYOGA

1902010253

Diterima dan di setujui oleh

Pembimbing



Dr. Erny Rachmawati, SE., M.M

NIK 2160122

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kris Rendi Prayoga
NIM : 1902010253
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Dengan pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada untuk penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan berlaku.

Purwokerto, 7 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Kris Rendi Prayoga




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Kris Rendi Prayoga
NIM : 1902010253
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, E-Service Quality dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi E-Commerce Shopee (Studi Kasus pada Seller Shopee Di Kabupaten Purbalingga)

Telah berhasil ditemukan di hadapan dewan penguji dan diterima sebagai bahan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

DEWAN PENGUJI

Ketua	Dr. Erny Rachmawati, SE., M.M	()
Anggota 1	Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si	()
Anggota 2	Maulida Nurul Innayah, S.E., M.Sc	()
Ditetapkan di	Purwokerto	()
Tanggal	7 Agustus 2024	()

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



~~Asstc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE., M.Si~~

NIK. 2160187

HALAMAN PERSEMBAHAN

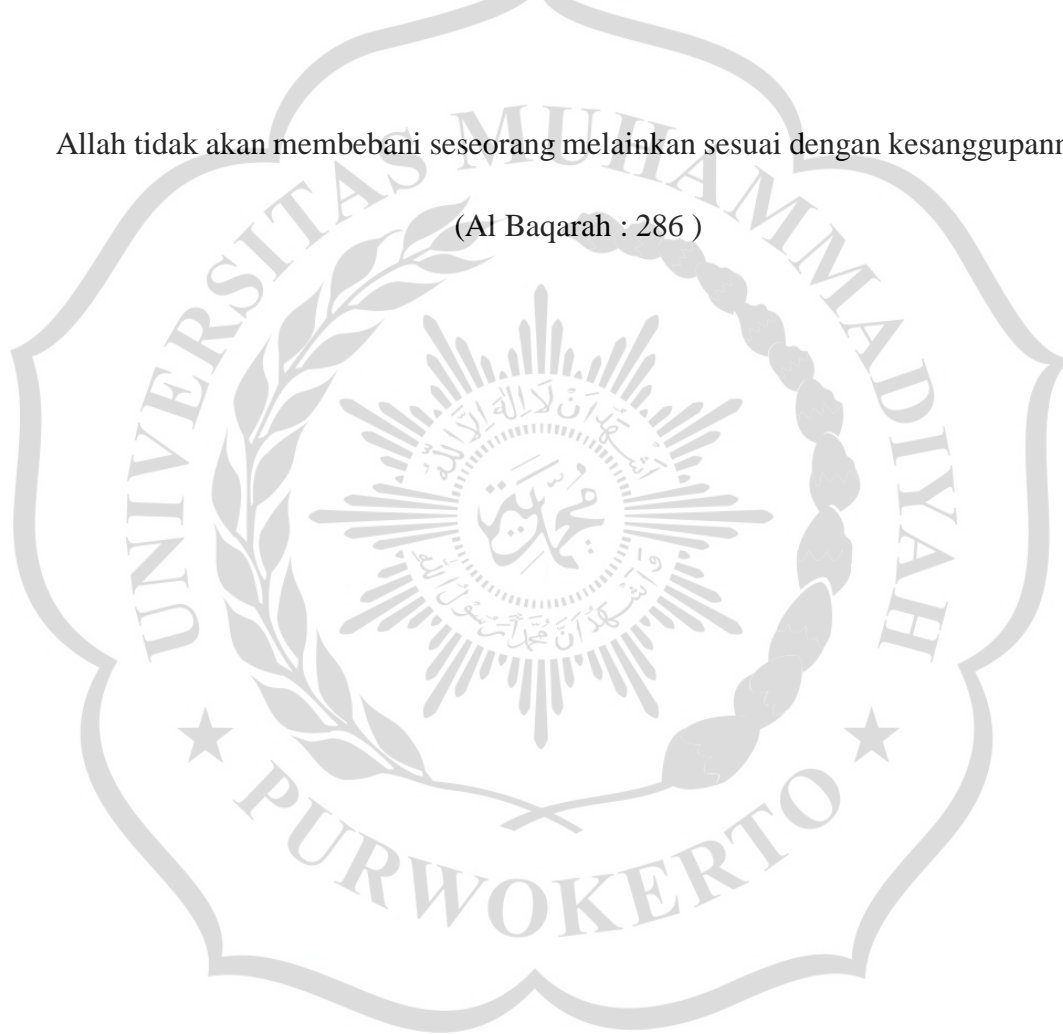
Bismillahirrahmanirrahim, Ucapan syukur kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, sholawat serta salam yang tucurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dengan segala jerih payah dan perjuangan sehingga saya dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini, yang akan saya persembahkan kepada :
“Orang terhebat saya yaitu kedua orang tua saya Mama Waginah dan Bapak Harseno sebagai tanda bakti, hormat dan terimakasih saya yang tiada terkira. Saya persembahkan ini kepada Mama dan Bapak yang telah memberikan cinta kasih yang tak terhingga, dukungan, motivasi serta doa selalu dipanjatkan kepadanya dan tidak mungkin bisa saya balas dengan selebar hitam diatas putih dengan kata-kata penuh cinta di halaman persembahan ini.

MOTTO

Akan selalu ada jalan menuju sebuah kesuksesan bagi siapapun, selama orang tersebut mau berdoa, berusaha dan bekerja keras untuk memaksimalkan kemampuan yang ia miliki.

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya

(Al Baqarah : 286)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan hidayahnya, dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, E-Service Quality dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi E-Commerce Shopee (Studi Kasus pada Seller Shopee Di Kabupaten Purbalingga). Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi selaku Dekan FEB yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi;
3. Dr. Erny Rachmawati, SE., M.M selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini;
4. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si, selaku penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan masukannya untuk menguji kelayakan skripsi ini sebagai tugas akhir sarjana Manajemen;
5. Maulida Nurul Innayah, S.E., M.Sc selaku penguji 2 yang telah memberikan pertanyaan dan saran untuk menguji kelayakan skripsi ini sebagai tanda tugas akhir sarjana Manajemen;
6. Seluruh Dosen Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tidak ternilai selama saya menempuh Pendidikan;

7. Mama, Bapak dan Keluarga yang selalu mendukung, mensupport, dan mendoakan saya terutama dalam penyusunan skripsi ini
8. Kakak tersayang Septi Purwati yang selalu menjadi penyemangat, pendukung serta mendoakan saya;
9. Lutfi Apri Vatulatifah selaku kekasih, terimakasih telah menjadi rumah pulang saya, telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta materi maupun moril kepada saya saat hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan Tugas Akhir;
10. Terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu. Akhir kata penulis berharap dan berdoa semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembacanya.

Peneliti sudah Menyusun skripsi ini dengan sebaik mungkin. Namun, segala bentuk kritik dan saran yang membangun akan sangat berharga bagi peneliti. Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pembacanya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Purwokerto, 7 Agustus 2024

Penulis

Kris Rendi Prayoga

HALAMAN PERNYTAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kris Rendi Prayoga
NIM : 1902010253
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Nonesklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas skripsi saya yang berjudul

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, E-SERVICE QUALITY DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI E-COMMERCE SHOPEE (Studi Kasus Pada Seller Shopee Di Kabupaten Purbalingga)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, melimbulkmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 7 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Kris Rendi Prayoga

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, *E-SERVICE*
QUALITY DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN APLIKASI *E-COMMERCE* SHOPEE
(Studi Kasus pada *Seller* Shopee Di Kabupaten Purbalingga)**

Kris Rendi Prayoga¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
E-mail : krisrendiprayoga04@gmail.com

Dr. Erny Rachmawati, SE., MM²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
E-mail : ernvrachmawati67@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, *e-service quality* dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan aplikasi shopee. Sampel pada penelitian sebanyak 109 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan, persepsi kemudahan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan, *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Kata kunci : keputusan penggunaan, persepsi manfaat, persepsi kemudahan, *e-service quality*, kepercayaan

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED BENEFIT, PERCEIVED EASE OF USE,
E-SERVICE QUALITY, AND TRUST ON THE DECISION TO USE THE
SHOPEE E-COMMERCE APPLICATION***

(Case Study on Shopee Sellers in Purbalingga Regency)

Kris Rendi Prayoga¹

***Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto***

E-mail : krisrendiprayoga04@gmail.com

Dr. Erny Rachmawati, SE., MM²

***Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto***

E-mail : ernyrachmawati67@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of perceived benefit, perceived ease of use, e-service quality, and trust on the decision to use the Shopee application. The sample consists of 109 respondents selected using purposive sampling technique. The data analysis methods used in this research include instrument tests, descriptive statistics, classical assumption tests, multiple regression analysis, and hypothesis testing. The results of this study indicate that perceived benefit has a positive and significant effect on the decision to use, perceived ease of use has a positive but not significant effect on the decision to use, e-service quality has a positive and significant effect on the decision to use, and trust has a negative and significant effect on the decision to use.

Keywords: *decision to use, perceived benefit, perceived ease of use, e-service quality, trust*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERNYATAAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	11
C. Pembatasan Masalah	12
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	15
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	15
2. Keputusan Penggunaan.....	19
a. Indikator Keputusan Penggunaan.....	21
3. Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>).....	23
a. Indikator Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>).....	26

4. Persepsi Kemudahan (<i>Ease Of Use</i>).....	28
a. Indokator Persepsi Kemudahan (<i>Ease Of Use</i>).....	29
5. <i>E-Service Quality</i>	31
6. Kepercayaan	34
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	37
C. Pengembangan Hipotesis	46
D. Hipotesis	50
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA	
A. Jenis Penelitian	52
B. Populasi, Sampel, Teknik Sampling dan Ukuran Sampe	52
C. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pnegumpulan Data.....	54
D. Variabel Penelitian	55
E. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	57
G. Metode Analisis Data	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	73
B. Hasil Pembahasan.....	114
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	123
B. Keterbatasan Penelitian	124
C. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Terlebih Dahulu	37
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	57
Tabel 3.2 Indikator dan Item Pernyataan.....	59
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	75
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	77
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lama Waktu Berjualan Menggunakan Aplikasi Shopee.....	78
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pengetahuan Tentang Fitur pada Aplikasi Shopee	79
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Produk yang dijual	80
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Keputusan Penggunaan.....	83
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Persepsi Manfaat.....	85
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Persepsi Kemudahan.....	87
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif <i>E-service Quality</i>	89
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Kepercayaan.....	91
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan.....	93
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Persepsi Manfaat	94
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan.....	95
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas <i>E-service Quality</i>	96
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kepercayaan	97
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas	98
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas.....	99
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas	100
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	101
Tabel 4.21 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	102

Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	104
Tabel 4.23 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	105
Tabel 4.24 Hasil Uji t.....	106
Tabel 4.25 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	110



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Model TAM Untuk Menjelaskan Persepsi Penggunaan TI.....	18
Gambar 2.2 Model Hubungan Antar Variabel	48
Gambar 3.1 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	70
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	70
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	71
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	72
Gambar 4.1 Kurva Hasil Uji Hipotesis Pertama.....	107
Gambar 4.2 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Kedua	108
Gambar 4.3 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Ketiga.....	108
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Keempat	109

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Deskripsi Responden
- Lampiran 3. Nilai Data Tabulasi
- Lampiran 4. Uji Analisis Deskriptif
- Lampiran 5. Uji Validitas
- Lampiran 6. Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Uji Normalitas
- Lampiran 8. Uji Multikolinearitas
- Lampiran 9. Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 10. Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 11. Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 12. Lampiran 11 Uji Goodness of Fit dan Uji t

