

**PENGARUH TRANSAKSI *ONLINE SHOPPING* DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN *E-COMMERCE SHOPEE***

(Studi pada Pengguna Shopee Mahasiswa UMY)

***THE EFFECT OF ONLINE SHOPPING TRANSACTIONS AND
CONSUMER TRUST ON CONSUMER SATISFACTION SHOPEE
E-COMMERCE***

(Study on UMY Student Shopee Users)



Oleh

ATIKA RAMADHANI

20180410182

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH TRANSAKSI *ONLINE SHOPPING* DAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *E-COMMERCE*
SHOPEE**

(Studi pada Pengguna Shopee Mahasiswa UMY)

***THE EFFECT OF ONLINE SHOPPING TRANSACTIONS AND CONSUMER
TRUST ON CONSUMER SATISFACTION SHOPEE E-COMMERCE***

(Study on UMY Student Shopee Users)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



OLEH
ATIKA RAMADHANI
20180410182

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Atika Ramadhani
Nomor Mahasiswa : 20180410182
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **"PENGARUH TRANSAKSI ONLINE SHOPPING, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE PADA MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA"**. Tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kersajanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapatan yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 20 Desember 2021


Atika R


PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, sembah syukur kepada Allah SWT. Segala karunia dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan dan kesabaran, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan, tak lupa sholawat serta salam selalu terlimpahkan kehariban Rasulullah Muhammad SAW. Dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Orang tua saya Ibu Sri Handayani dan Bapak Margono terimakasih sudah merawat, mendidik Tika dari kecil hingga sekarang. Terimakasih dukungannya ibu dan bapak akhirnya Tika bisa menyelesaikan skripsi ini sampai selesai. Ini satu langkah pertama Tika untuk bisa membahagiakan ibu dan bapak.
2. Kakak saya Juanita Maryani dan Dwi Adi Nugroho. Terimakasih kalian sudah selalu mensupport, selalu ada selama ini. Terimakasih juga sudah mendukung dan selalu mendoakan penulis agar lancar dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Terimakasih untuk teman-teman sebimbangan sudah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih sudah berjuang sama-sama. Semoga kita semua bisa sukses, Aamiin.
4. Untuk Teman seperjuangan ku Mayang, Vina, Yonanda, Indah, Yesi, Bunga, Hanan yang sudah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dan sudah memberi semangat, terimakasih sudah berjuang sama-sama. Semoga kita semua bisa sukses, Amin.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Transaksi *online shopping* dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen *E-commerce* Shopee pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti mengambil topik ini dengan harapan dapat mengetahui kepercayaan dan kepuasan konsumen saat berbelanja melalui Aplikasi Shopee dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Rizal Yaya S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiyati, SE.M.Si. selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah penuh dengan kesabaran memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis (skripsi) ini.

4. Bapak, Ibu dan kakak-kakakku yang selalu mendukung, menyemangati dan perhatian kepada saya hingga menyelesaikan studi.
5. Teman-teman serta pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian karya tulis (skripsi) ini.

Penulis menyadari masih banyak kurang dalam menulis skripsi ini. Dengan itu saran, kritik dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis (Skripsi) topik ini.

Yogyakarta, 20 Desember 2021



Atika Ramadhani

DAFTAR ISI

Contents	
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRAC	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	15
C. Pengembangan Hipotesis.....	26
D. Model Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Objek dan Subjek Penelitian	33
B. Jenis Data	33
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
F. Uji kualitas Instrumen Penelitian.....	38
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Objek Dan Subjek Penelitian.....	43
B. Karakteristik Responden	44
C. Uji Kualitas Instrumen	47
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis	49
BAB V KESIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	62
A. Simpulan	62

B. Keterbatasan Penelitian.....	60
C. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pengunjung Bulanan Situs E-Commerce.....	3
Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1. Penilaian Jawaban Kuisioner.....	36
Tabel 3.2. Definisi Operasional dan Indikator.....	37
Tabel 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2. Karakteristik Fakultas.....	45
Tabel 4.3. Karakteristik Angkatan.....	46
Tabel 4.4. Karakteristik Usia.....	47
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.7. Hasil analisis Regresi linier berganda.....	50
Tabel 4.8. Hasil Uji f.....	51
Tabel 4.9. Hasil Uji t.....	53
Tabel 4.10. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian Sumber Andhini dan Khuzaini (2017).....31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	67
Lampiran 2. Data Karakteristik Responden.....	71
Lampiran 3. Uji Validitas.....	74
Lampiran 4. Uji Reliabilitas.....	77
Lampiran 5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
Lampiran 6. Hasil Turnitin.....	80