

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 20 Juni 2022

Penulis,



Aisah Amini
NIM: 181410097

ABSTRAK

Nama: **Aisah Amini**, NIM: **181410097**, Judul Skripsi: **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Pada Pengguna Shopee di Desa Kemuning Kabupaten Tangerang)”**.

Perkembangan teknologi semakin maju dari waktu ke waktu. Dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan *e-commerce* yang mengalami peningkatan dan dari jumlah kunjungan pada aplikasi Shopee setiap bulannya yang terbilang cukup banyak tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhinya salah satunya yaitu kualitas layanan dan kemudahan penggunaan. Permasalahan penelitian ini ialah, terdapat beberapa penjual yang tidak jujur dalam menuliskan deskripsi produk, respon penjual yang terkadang cukup lama, dan adanya konsumen yang merasa kesulitan dalam melakukan pembelian, untuk promo gratis ongkir diberi syarat atau ketentuan yang cukup merepotkan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian online?, 2) apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian online?, 3) apakah kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian online?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian online (studi pada pengguna Shopee di Desa Kemuning Kabupaten Tangerang).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Metode analisis regresi berganda digunakan dalam penelitian ini yang dimaksudkan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap satu variabel dependen. Uji kualitas data (validitas dan reliabilitas), Uji asumsi klasik (uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinieritas), serta menggunakan uji hipotesis dan koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap keputusan pembelian online. Hal ini dilihat dari hasil uji statistik t diperoleh nilai Sig. sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu $5.148 > 1.985$. 2) Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian online. Hal ini dilihat dari hasil uji statistik t diperoleh nilai Sig. sebesar $0.107 > 0.05$ dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1.627 < 1.985$). 3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dan kemudahan penggunaan secara Bersama – sama terhadap keputusan pembelian online. Hal ini dapat dilihat dari nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} yaitu $37.162 > 3.09$ dan nilai Sig. $0.000 < 0.05$.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Keputusan Pembelian Online.

ABSTRACT

Name: **Aisah Amini**, NIM: **181410097**, Thesis Title: "**The Influence of Service Quality and Ease of Use on Online Purchase Decisions (Study on Shopee Users in Kemuning Village, Tangerang Regency)**".

Technological developments are advancing from time to time. With the development of technology and the growth of e-commerce which has increased and from the number of visits to the Shopee application each month which is quite a lot, it cannot be separated from the factors that influence it, one of which is the quality of service and ease of use. The problems of this research are, there are some sellers who are not honest in writing product descriptions, the seller's response is sometimes quite long, and there are consumers who find it difficult to make purchases, for free shipping promos the terms or conditions are quite troublesome. The formulation of the problem in this study are: 1) does service quality affect online purchasing decisions?, 2) does ease of use affect online purchasing decisions?, 3) does service quality and ease of use affect online purchasing decisions?. This study aims to determine how much influence service quality and ease of use have on online purchasing decisions (study on Shopee users in Kemuning Village, Tangerang Regency).

This study uses a quantitative approach with causal associative research. Multiple regression analysis method is used in this study which is intended to test the effect of the independent variable on one dependent variable. Test data quality (validity and reliability), Classical assumption test (test for normality, heteroscedasticity, and multicollinearity), and use hypothesis testing and coefficient of determination.

The results of this study indicate that: 1) There is a significant influence between service quality on online purchasing decisions. This can be seen from the results of the t statistical test obtained the value of Sig. of $0.000 < 0.05$ and the value of t_{count} which is greater than t_{table} is $5.148 > 1.985.2$) There is no significant effect between ease of use on online purchasing decisions. This can be seen from the results of the t statistical test obtained the value of Sig. of $0.107 > 0.05$ and the value of $t_{\text{count}} < t_{\text{table}}$ ($1.627 < 1.985$). 3) There is a significant influence between service quality and ease of use together on online purchasing decisions. This can be seen from the value of f_{count} which is greater than f_{table} , namely $37,162 > 3.09$ and the value of Sig. $0.000 < 0.05$.

Keywords: Service Quality, Ease of Use, and Online Purchase Decision.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Jendral Sudirman No. 30 Serang 42118 telp. 0254 - 2000323 Fax. 0254 - 200022

Nomor : Nota Dinas
Lamp : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Munaqosyah
a.n. Aisah Amini
NIM: 181410097

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
Di-
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hommat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Aisah Amini, NIM. 181410097**, dengan Judul Skripsi: "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi pada Pengguna Shopee di Desa Kemuning Kabupaten Tangerang)*". Kiranya dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi dengan harapan dapat segera dimunaqosyahkan. Demikian Atas segala perhatian Ibu, kami ucapkan terimakasih
Wassalamu'alaikumWr.Wb

Serang, 20 Juni 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Aan Ansori, M.Kom., M.M
NIP.197310152007011027

Di'atmah Fitriyyah, M.Pd
NIP.198703062015032003

PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE
(STUDI PADA PENGGUNA SHOPEE DI DESA KEMUNING
KABUPATEN TANGERANG)

Oleh

Aisah Amini
NIM. 181410097

Menyetujui,

Pembimbing I,



Aan Ansori, M.Kom., M.M
NIP.197310152007011027

Pembimbing II,



Di'Amah Fitriyyah, M.Pd
NIP.198703062015032003

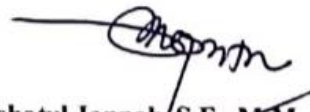
Mengetahui,

**Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam,**



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. SI
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



Hj. Mukhlisatul Jannah/ S.E., M.M., M.Ak.
NIP. 197408222005012003

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Aisah Amini NIM: 181410097, Judul Skripsi: "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi pada Pengguna Shopee di Desa Kemuning Kabupaten Tangerang)*", telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 29 Juni 2022, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 29 Juni 2022

Sidang Munaqosyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Hj. Mukhlisotul Janjah, S.E., M.M., M.Ak
NIP. 197408222005012003

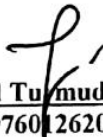


Elsa, M.Ak
NIP. 198510062019032011

Anggota,

Penguji I

Penguji II



Muhammad Tufmudi, S.Ag., M.M
NIP. 197601262011011006



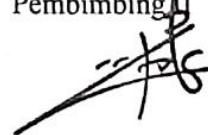
Muhammad Fadli Azim, M.Si
NIP. 198705312019031010

Pembimbing I

Pembimbing II



Aan Ansori, M.Kom., M.M
NIP. 197310152007011027



Di'amah Fitriyyah, M.Pd
NIP.198703062015032003

PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirabbil'alamin. Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta kepada siapa saja yang mendapatkan petunjuk hingga hari akhir, Aamiin.

Skripsi ini saya persembahkan sebagai bentuk terimakasih saya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, kepada Mamahku tercinta Saniti dan kepada Bapakku tercinta Sidik. Beliau merupakan sosok yang memberikan kasih sayang dan rasa cinta yang begitu besar kepada anak-anaknya. Terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Teteuku Siti Rukmanah, kakakku Jaya dan Adikku Ahmad Syarif Anwar Manani yang selalu memberikan semangat, dan selalu memberikan doa dan dukungan kepada saya, dan untuk keponakanku Lailatul Harum Mumtazah terimakasih selalu menghibur dengan tingkah lucunya dan menemani penulis untuk menyusun tulisan ini.

3. Bapak Aan Ansori, M.Kom., M.M Selaku Pembimbing I dan Ibu Di'amah Fitriyyah, M.Pd Selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan arahan, nasehat, saran-saran, ilmu yang bermanfaat, dan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Teman-teman Ekonomi Syariah C 2018 seperjuangan yang telah memberikan warna sampai saat ini kepada saya.
5. Sahabatku Eka Novia Nengsih, Indah Putri Silpani, Siti Maryamah, Puput Salsabila, Ade Sri, dan Risa Yusnita (EFAPAAR), Terimakasih banyak selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa untuk penulis.
6. Sahabat-sahabatku tersayang, Arini Sabilal Haq, Resia Maudy Fajri, Qurrotul 'Uyun, Khusnul Khotimah, Alviani Rahmawati, Nailu Amalia Maryam, Aulian Arachman Nur Hakim, Dede Wahyu Winata dan Faizul Ansori. Terimakasih sudah menjadi tempat bertukar cerita kisah suka dan duka. Terimakasih atas waktu, dukungan, doa dan semangatnya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik, semoga kita dapat terus bersama serta cita-cita kita dapat tercapai.

MOTTO

... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ...

“...Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri...”

(Q.S Ar-Rad Ayat 11)

RIWAYAT HIDUP

Penulis Bernama lengkap Aisah Amini, lahir di Tangerang anak kedua dari tiga bersaudara, dari orang tua Bernama, Ayahanda Sidik dan Ibunda Saniti.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN Kamuning I Kabupaten Tangerang lulus tahun 2011, MTS Islamiyah Kabupaten Tangerang lulus tahun 2014, MAN 2 Tangerang Kabupaten Tangerang lulus tahun 2017, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirohim...

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT. dan dengan usaha yang sungguh – sungguh sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Pada Pengguna Shopee di Desa Kemuning Kabupaten Tangerang)”**, sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M, M. Ak. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Aan Ansori, M.Kom., M.M selaku Pembimbing I dan Ibu Di'amah Fitriyyah, M.Pd selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan arahan, nasehat, saran-saran, ilmu yang bermanfaat, dan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Muhamad Turmudi, S.Ag., M.M selaku dosen penguji skripsi I dan Bapak Muhamad Fadli Azim, M.Si selaku dosen penguji skripsi II yang telah memberikan arahan, masukan, dan kesabaran yang luar biasa.
6. Bapak dan Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa yang tulus dan tiada hentinya untuk memotivasi penulis dalam studi.
8. Kepada rekan – rekan seperjuangan yang saling membantu dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih untuk saling memberikan doa, dukungan, serta canda tawa di 4 (Empat) tahun kebersamaan ini.

9. *Last but not least. I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times.*

Mengingat penulis masih tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya maupun bagi pembaca umumnya.

Serang, 20 Juni 2022

Penulis,



Aisah Amini
NIM: 181410097

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10

F. Manfaat Penelitian	10
G. Kerangka Pemikiran	11
H. Sistematika Pembahasan	14
BAB II	17
KAJIAN PUSTAKA	17
A. Landasan Teori	17
1. Kualitas Layanan	17
2. Kemudahan Penggunaan	22
3. Keputusan Pembelian	26
B. Hubungan antar Variabel	31
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	35
D. Hipotesis	45
BAB III	46
METODE PENELITIAN	46
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	46
B. Jenis Penelitian	46
C. Subjek dan Objek Penelitian	47
D. Populasi dan Sampel Penelitian	47
E. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	49
F. Instrumen Penelitian	51
G. Variabel Penelitian	52
H. Operasional Variabel	53
I. Teknik Analisis Data	55
BAB IV	61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	61
B. Deskripsi Responden	63

C. Analisis Data	69
1. Analisis Deskriptif	69
2. Distribusi Jawaban Responden	70
3. Hasil Uji Kualitas Data	85
4. Hasil Uji Asumsi Klasik	91
5. Analisis Regresi Linear Berganda	97
6. Uji Hipotesis	99
D. Pembahasan Hasil Penelitian	106
BAB V	112
PENUTUP	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN – LAMPIRAN	119

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	35
Tabel 3. 1 Pembobotan Skala Likert	52
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	53
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per-Bulan ...	67
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi Shopee	68
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif	69
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Layanan (X1)	71
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Variabel Kemudahan Penggunaan (X2)	75
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian Online (Y) .	79
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)	86
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan (X2)	88
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Online (Y)	89
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	90
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas	91
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinieritas	93
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	96
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	98
Tabel 4. 18 Uji Statistik t (uji parsial)	101
Tabel 4. 19 Hasil Uji Statistik F	104
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet di Indonesia Pada Tahun 2021	2
Gambar 1. 2 Top 5 E-commerce Indonesia	3
Gambar 1. 3 Kerangka Pemikiran	14
Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian	27
Gambar 4. 1 Logo Shopee	63
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	120
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner dari Responden	126
Lampiran 3 Tabulasi Data	130
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen Data	139
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	146
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Berganda	148
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	149
Lampiran 8 Tabel t	151
Lampiran 9 Tabel f	152
Lampiran 10 Tabel r	153
Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian	154