

# **PENGARUH KEPERCAYAAN KEMUDAHAN DAN INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE**

**(Studi Mahasiswa FEBI UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten  
Pengguna Aplikasi Shopee)**

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk Menyusun Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Jurusan Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten



Oleh:

**SITI RIZQIYAH**  
**NIM : 161410007**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
2020 M/ 1441 H**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis ilmiah saya pribadi.

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

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

Serang, 17 Maret 2020

**SITI RIZQIYAH**  
**NIM. 161410007**

## ABSTRAK

Nama: Siti Rizqiyah, NIM: 161410007 Judul Skripsi: Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Online. (Studi Mahasiswa FEBI Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Pengguna Aplikasi Shopee )

Banyaknya pengguna internet terutama di Indonesia memberikan kesempatan atau peluang yang besar bagi pelaku bisnis untuk menciptakan *online shopping*. Dengan pertumbuhan *e-commerce* yang pesat tersebut, maka *Shopee* tertarik untuk ikut meramaikan industri ini. Banyaknya toko online membuat masyarakat beralih berbelanja secara online, belanja online sendiri dinilai lebih mudah dan efektif. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi konsumen melakukan keputusan pembelian secara online yaitu kepercayaan, kemudahan dan informasi dengan ketiga faktor tersebut seorang dapat mengambil keputusan untuk berbelanja secara online. Adapun rumusan masalah dalam penelitiannya ini yaitu: 1). Bagaimana pengaruh kepercayaan, kemudahan dan informasi terhadap keputusan pembelian online ? 2). Seberapa besar pengaruh kepercayaan, kemudahan dan informasi terhadap keputusan pembelian online ? Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kemudahan dan informasi terhadap keputusan pembelian online. 2). Untuk mengetahui Seberapa Besar Pengaruh kepercayaan, kemudahan dan informasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian online.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dimana metode ini digunakan untuk mengetahui kepercayaan, kemudahan dan informasi terhadap keputusan pembelian online yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Metode uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas serta menggunakan uji statistik diantaranya uji T, uji F, uji koefisien determinasi dan uji koefisien korelasi.

Kesimpulannya Diperoleh nilai F tabel sebesar 2.72. Berdasarkan nilai F hitung yang ditunjukkan pada tabel, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel  $47.923 > 2.72$ . maka  $H_1$  diterima dan menolak  $H_0$ . Jadi dapat dikatakan bahwa ada pengaruh antara kepercayaan, kemudahan dan informasi secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian online. Berdasarkan nilai  $R^2$  yang ditunjukkan pada tabel, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa Kepercayaan, Kemudahan dan Informasi memiliki pengaruh sebesar 63.5% terhadap keputusan pembelian online dan sisanya di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti.

**Kata Kunci : Kepercayaan, Kemudahan, Informasi dan Keputusan Pembelian Online**

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) eksemplar  
Ekonomi  
Hal : **Usulan Munaqasyah**  
**a.n. Siti Rizqiyah**  
**NIM. 161410007**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas  
dan Bisnis Islam  
UIN SMH Banten  
di –  
Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dipermauklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari Siti Rizqiyah, NIM. 161410007 dengan judul Skripsi **“Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Mahasiswa FEBI Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Pengguna Aplikasi Shopee )”** diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan Skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 17 Maret 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Rustamunadi, S.H.,M.H.**  
NIP.196709241989031001

**Aan Ansori. S.kom., M.M.**  
NIP. 197310152007011027

**PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN  
DAN INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
ONLINE  
(Studi Mahasiswa FEBI UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten  
Pengguna Aplikasi Shopee)**

Oleh :

**SITI RIZQIYAH**  
**NIM. 161410007**

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

**Rustamunadi, S.H.,M.H**  
**NIP.196709241989031001**

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

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua  
Jurusan Ekonomi Syariah

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

**Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M.,MAk**  
**NIP. 197408222005012003**

## PENGESAHAN

Skripsi a.n Siti Rizqiyah NIM : 161410007 yang berjudul : “*Pengaruh Kepercayaan Kemudahan dan Informasi Terhadap Keputusan pembelian Online (Studi Mahasiswa FEBI UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Pengguna aplikasi Shopee)*”, telah diujikan dalam sidang Munaqasah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal , 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.

Sidang Munaqasah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

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

**Surahman, M.E**  
NIP. 198109112015031003

Anggota-Anggota

Penguji I,

Penguji II,

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

**Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.**  
NIP. 198003102011012008

Pembimbing I

Pembimbing II

**Rustamunadi, S.H.,M.H**  
NIP.196709241989031001

**Aan Ansori. S.kom., M.M.**  
NIP. 197310152007011027

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku , Ayahanda  
Mas'ud Hasyim dan Ibunda Lai Fulaiyah  
yang selalu mendoakan, menjadi sumber semangat, dan selalu  
memberikan dukungan dengan segala cara. terimakasih telah mendidik  
serta selalu mencurahkan rasa kasih sayangnya hingga saat ini.  
Juga kupersembahkan untuk kakak dan adikku yang selalu memberi  
semangat dan motivasi untuk menyelesaikan pendidikan S1 ini.  
Terimakasih untuk teman seperjuangan dan teman-teman semuanya  
yang telah memberikan doa. semoga Allah SWT membalas kebaikan  
kalian semua.

Amiin ya Rabbal 'alamin

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”*

(Q.S. An-Nisa: 29)



## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Siti Rizqiyah, dilahirkan di Cilegon pada tanggal 20 Mei 1998 yang beralamat di Jl. Purbaya Kavling Blok J RT/RW 017/001 Bendungan, Cilegon. penulis adalah anak ke 2 dari 3 bersaudara.

Pendidikan formal yang diselesaikan oleh penulis adalah SDN Bendungan 2 Cilegon lulus pada tahun 2010, MTS Al-Jauharotunnaqiyyah Palas lulus pada tahun 2013 dan MA Al-Jauharotunnaqiyyah Palas lulus pada tahun 2016. Penulis melanjutkan ke Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada program Strata Satu (S1) Jurusan Ekonomi Syariah.

Selama masa perkuliahan penulis mengikuti Unit Kegiatan Fakultas (UKF) FEBI, yaitu Komunitas Ekonomi Syariah (KES) dan Paduan Suara Mahasiswa Dwi Kartika (PSMDK).

**SITI RIZQIYAH**  
**NIM. 161410007**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji syukur senantiasa selalu terucap kehadiran Allah SWT. Sang pencipta alam semesta atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada seluruh hamba-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai panutan dan suri teladan bagi umat manusia.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi berjudul “ Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Pengguna Aplikasi Shopee) “ Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memperoleh gelar sarjana dalam program Studi Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan dari berbagai pihak. oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Fauzul Imam, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah

memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong menyelesaikan studi dan skripsi penulis.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ibu
3. Ibu Hj. Mukhlishotul Jannah M.M., M.Ak., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Terimakasih arahan dan ilmu-ilmu yang ibu berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Rustamunadi, M.H dan Bapak Aan Ansori, M.kom., M.M. Selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas bimbingan dan arahan serta ilmu-ilmu yang Bapak berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengajar, mendidik dan memotivasi dalam memberikan dukungan lahir dan batin kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Kepada Ibu, Bapak, Kakak dan Adik. Terimakasih sudah menguatkan dengan segala cara agar penulis selalu semangat untuk menyelesaikan tugas akhir.
7. Keluarga besar Ekonomi Syariah 2016 sebagai teman seperjuangan dikampus, khususnya EKIS-A 2016. Terimakasih atas kebersamaan, pembelajaran, informasi-informasi juga dukungan dan semangat yang diberikan kepada satu sama lain.
8. Keluarga Besar KSEI KES, tempat saya mendedikasikan diri selama menjadi mahasiswa.

Akhir kata, penulis berharap semoga seluruh bantuan dan motivasi yang disumbangkan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini menjadi amal shaleh serta mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya, serta menjadi salah satu penyumbang dan pelengkap ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Serang, 17 Maret 2020

**SITI RIZOIYAH**  
NIM.161410007



## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> ..... | i    |
| <b>ABSTRAK</b> .....                     | ii   |
| <b>SURAT PENGAJUAN</b> .....             | iii  |
| <b>PERSETUJUAN</b> .....                 | iv   |
| <b>PENGESAHAN</b> .....                  | v    |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                 | vi   |
| <b>MOTTO</b> .....                       | vii  |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b> .....               | viii |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....              | ix   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                  | xii  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                | xvi  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....               | xvii |
| <br>                                     |      |
| <b>BAB I      PENDAHULUAN</b>            |      |
| A. Latar Belakang Masalah .....          | 1    |
| B. Identifikasi Masalah .....            | 11   |
| C. Pembatasan Masalah .....              | 11   |
| D. Perumusan Masalah .....               | 12   |
| E. Tujuan Penelitian .....               | 12   |
| F. Manfaat Penelitian .....              | 12   |
| G. Kerangka Pemikiran .....              | 13   |
| H. Sistematika Pembahasan .....          | 16   |

## **BAB II      KAJIAN PUSTAKA**

|   |    |
|---|----|
| A. Keputusan Pembelian .....  | 18 |
| 1. Pengertian Keputusan Pembelian .....                               | 18 |
| 2. Struktur Keputusan Pembelian .....                                 | 20 |
| 3. Peranan Membeli .....  | 22 |
| 4. Tipe-tipe Perilaku Membeli .....                                   | 23 |
| 5. Tahap –tahap Proses Pembelian .....                                | 24 |
| 6. Keputusan Pembelian Online .....                                   | 29 |
| 7. Keputusan pembelian Menurut Perspektif Islam ....                  | 31 |
| B. Kepercayaan Konsumen .....   | 21 |
| 1. Pengertian Kepercayaan Konsumen .....                              | 33 |
| 2. Jenis-jenis Kepercayaan Konsumen .....                             | 35 |
| 3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan ...                    | 39 |
| 4. Kepercayaan Konsumen dalam Perspektif Islam ....                   | 40 |
| C. Kemudahan .....  | 42 |
| 1. Pengertian Kemudahan .....   | 42 |
| 2. Kemudahan dalam Perspektif Islam .....                             | 45 |
| D. Informasi .....  | 47 |
| 1. Pengertian Informasi .....   | 47 |
| 2. Pengolahan Informasi .....   | 49 |
| 3. Nilai dan Kualitas Informasi .....                                 | 50 |
| 4. Informasi dalam Jual Beli Online<br>Menurut Perspektif Islam ..... | 54 |
| E. Jual Beli Online Menurut Islam .....                               | 58 |
| F. Hubungan Antar Variabel .....                                      | 38 |
| G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....                            | 61 |
| H. Hipotesis .....  | 67 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Tempat dan Waktu Penelitian .....            | 69 |
| B. Jenis Penelitian dan Sumber Data .....       | 69 |
| C. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data ..... | 70 |
| D. Teknik Analisis Data .....                   | 75 |
| E. Operasional Variabel .....                   | 87 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |     |
|---|-----|
| A. Gambaran Objek Dan Subjek Penelitian ..... | 92  |
| 1. Sejarah Shopee .....                       | 92  |
| 2. Karakteristik Responden .....              | 94  |
| B. Analisis Data .....                        | 96  |
| 1. Analisis Deskriptif .....                  | 96  |
| 2. Uji Validitas dan Realibilitas .....       | 102 |
| 3. Uji Asumsi Klasik .....                    | 108 |
| 4. Uji Regresi Linier Berganda .....          | 116 |
| 5. Uji Hipotesis .....                        | 119 |
| 6. Pembahasan Hasil Penelitian .....          | 127 |

### **BAB V PENUTUP**

|                     |     |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan ..... | 130 |
| B. Saran .....      | 131 |

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 3.1 Skala Pengukuran .....  | 72  |
| Tabel 3.2 Populasi Mahasiswa FEBI .....   | 73  |
| Tabel 3.3 Koefesien Korelasi .....  | 87  |
| Tabel 3.4 Operasional Variabel Penelitian .....   | 88  |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan .....   | 95  |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 96  |
| Tabel 4.3 Jumlah Total Data Koesioner Variabel Kepercayaan,<br>Kemudahan, Informasi dan Keputusan Pembelian ..... | 96  |
| Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan (X1) .....  | 99  |
| Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan (X2) .....  | 100 |
| Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Informasi (X3) .....  | 101 |
| Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....   | 102 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X1) .....  | 103 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kemudahan (X2) .....  | 104 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Informasi (X3) .....   | 105 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Keputusan Kembalian (Y) .....  | 106 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Realibitas Kepercayaan, Kemudahan,<br>Informasi dan Keputusan pembelian .....                | 107 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....   | 111 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolienaritas .....  | 112 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....  | 115 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....  | 117 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji T .....  | 120 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji F .....  | 123 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....  | 125 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Korelasi .....   | 126 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....     | 16  |
| Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian .....      | 25  |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Data Normalitas .....       | 109 |
| Gambar 4.2 P-Plot Uji Data Normalitas .....      | 110 |
| Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas .....         | 114 |
| Gambar 4.4 Daerah Penerimaan dan Penolakan ..... | 124 |