

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 yang terdapat dan tercantum dalam skripsi saya ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

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

Serang, 01 Mei 2025



Mursilatun Hasanah
NIM. 201410019

ABSTRAK

Nama: Mursilatun Hasanah, NIM: 201410019, Judul Skripsi: Pengaruh Kepercayaan, *E-Service Quality*, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Fashion* Muslim (Studi Pada Warga RW 001 di Desa Kibin)

Adanya penelitian ini dipicu oleh pertumbuhan cepat industri *fashion* muslim di Indonesia yang seiring dengan meningkatnya pengguna platform *e-commerce*, khususnya Shopee, sebagai tempat utama pembelian produk *fashion*. Meski menjadi pemimpin platform *e-commerce*, Shopee masih menghadapi berbagai keluhan dari pelanggan terkait ketidaksesuaian produk dengan gambar produk, dan deskripsi produk yang ditampilkan oleh toko, keterlambatan pengiriman produk, dan lambatnya respon penjual terhadap keluhan konsumen, serta ketidaksesuaian kualitas, dan manfaat produk dengan harga yang ditawarkan. Hal ini dapat berdampak pada citra Shopee, dan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yakni: 1). Apakah Kepercayaan, *E-Service Quality*, dan Persepsi Harga Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Fashion* Muslim Melalui Shopee (Studi Pada Warga RW 001 di Desa Kibin)? 2). Apakah Kepercayaan, *E-Service Quality*, dan Persepsi Harga Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Fashion* Muslim Melalui Shopee (Studi Pada Warga RW 001 di Desa Kibin)?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: 1). Untuk Mengetahui Pengaruh Kepercayaan, *E-Service Quality*, dan Persepsi Harga Secara Parsial Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Fashion* Muslim Melalui Shopee (Studi Pada Warga RW 001 di Desa Kibin). 2). Untuk Mengetahui Pengaruh Kepercayaan, *E-Service Quality*, dan Persepsi Harga Secara Simultan Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Fashion* Muslim Melalui Shopee (Studi Pada Warga RW 001 di Desa Kibin).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan secara online dan langsung pada warga RW 001 di Desa Kibin lalu diolah melalui media SPSS versi 25. Adapun teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, lalu uji regresi linier berganda serta uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, Keputusan Pembelian tidak dapat dipengaruhi oleh Kepercayaan dengan nilai sig. $0,387 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -0,868 < 1,984 t_{tabel}$. Namun, variabel *E-Service Quality*, dan Persepsi Harga mempengaruhi Keputusan Pembelian dengan nilai sig. sebesar $0,013 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,525 > 1,984 t_{tabel}$ untuk variabel *E-Service Quality*, dan untuk variabel Persepsi Harga nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 7,433 > 1,984 t_{tabel}$. Sedangkan secara simultan, Kepercayaan, *E-Service Quality*, Persepsi Harga bersama-sama (secara simultan) berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai $f_{hitung} 57,724 > 2,70$ nilai f_{tabel} , dan nilai sig. $0,000 < 0,05$.



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

Jl. Syekh Nawawi Al-Bantani Kp. Andamui Kel. Sukawana Kec. Curug Kota Serang

Nomor : Nota Dinas
Lamp : 1 (satu) Eksemplar
Hal : **Pengajuan Munaqasah
a.n. Mursilatun Hasanah
NIM :201410019**

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

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **MURSILATUN HASANAH, NIM: 201410019**, Yang Berjudul *“Pengaruh Kepercayaan, E-Service Quality, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Muslim Melalui Shopee (Studi Pada Warga RW 001 di Desa Kibin)”*, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas segala perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I

Dr. Syaeful Bahri, S.Ag., M. M.
NIP. 197203171999031001

Serang, 29 April 2025
Pembimbing II

Surahman, M. E.
NIP. 198109112015031003

PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN, *E-SERVICE QUALITY*, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK *FASHION* MUSLIM MELALUI SHOPEEE
(Studi Pada Warga RW 001 di Desa Kibin)**

Oleh :

MURSILATUN HASANAH
NIM. 201410019

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M
NIP. 197203171999031001

Pembimbing II



Surahman, M. E.
NIP. 198109112015031003

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, MSI.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan
Ekonomi Syariah,



Asep Dadan Suganda, M.Sh, Ec
NIP. 198204222023211018

PENGESAHAN

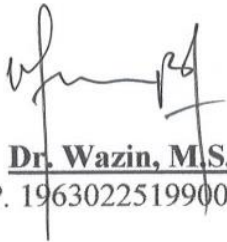
Skripsi a.n. Mursilatun Hasanah NIM. 201410019 yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan, E- Service Quality, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Muslim Melalui Shopee (Studi Pada Warga RW 001 Di Desa Kibin)”**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Selasa tanggal 27 Mei 2025. 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, 27 Mei 2025

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. Wazin, M.S.I.

NIP. 196302251990031005



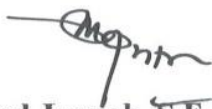
Rasidah Novita Sari, M. E.

NIP. 198811162022032001

Anggota

Penguji I,

Penguji II,



Hj. Mukhlisatul Jannah, S.E., M.M., M.Ak.

NIP. 197408222005012003



Elsa, S.E., M.Ak.

NIP. 198510062019032011

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M.

NIP. 197203171999031001



Surahman, M.E.

NIP. 198109112015031003

PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada Allah SWT atas segala nikmat dan ridho-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini pada akhirnya.

Terima kasih atas kasih kedua orang tua tercinta Umi Hamida dan abi Toyyib Ja'far yang selalu mendo'akan, memberikan kasih sayang dan nasehat yang tulus kepada penulis. Semoga seluruh pengorbanannya, Allah

SWT balas dengan berlipat ganda pahala, keberkahan dan keselamatan baik di dunia maupun di akhirat.

Ucapan terima kasih pula kepada keluarga yaitu adik-adik yang sudah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan pendidikan ini.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia.”

Baskara Putra - Hindia

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Mursilatun Hasanah lahir di Bangkalan, 16 September 2001. Anak pertama dari empat bersaudara, dari orang tua bernama, Ayah Toyyib Ja'far dan Ibu Hamida

Tingkat pendidikan secara formal yang telah ditempuh penulis yaitu SDN Modung 01, Bangkalan Jawa Timur lulus tahun 2013, SMPS At-tholhawiyah Suwaan Bangkalan Jawa Timur lulus tahun 2016, SMAS At-tholhawiyah Suwaan Bangkalan Jawa Timur lulus tahun 2019, kemudian melanjutkan pendidikan tinggi ke Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah tahun 2020.

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah mengikuti organisasi Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII), sebagai Humas. Penulis berperan aktif menjalin relasi dan komunikasi dengan pihak eksternal, termasuk mencari lokasi kegiatan, melakukan negosiasi harga sewa tempat, serta mengundang narasumber.

Penulis juga mendapatkan pengalaman magang sebagai staf administrasi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang selama periode Juli hingga oktober 2023. Selama masa magang penulis bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas administratif dan operasional. Tugas-tugas tersebut termasuk mencakup rekapitulasi dan verifikasi data iuran serta tagiham, termasuk pengarsipan data kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang. Selain itu, penulis juga turut membantu dalam pengelolaan transaksi keuangan bulanan dan inventarisasi aset kantor.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang senantiasa memberikan rahmat, taufik, hidayah, maunah, dan inayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, *E-service quality*, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Fashion* Muslim Melalui Shopee (Studi Pada Warga RW 001 Desa Kibin)”. Sholawat dan salam semoga senantiasa terlimpah dan tercurahkan kepada suri tauladan umat yakni baginda nabi Muhammad Shallallahu a’laihi wasallam.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan psikologis, dukungan finansial, serta doa dari orang tua, teman, dan kerabat keluarga serta bimbingan dari dosen pembimbing skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin berterima kasih atas dukungan yang tulus dari semua pihak, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Asep Dadan Suganda, M.Sh., Ec, Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Syaeful Bahri, S.Ag., M. M. selaku Pembimbing I dan bapak Surahman M. E. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Asma'i sebagai Pimpinan Kantor Kepala Desa Kibin yang telah membantu memberikan informasi untuk penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/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. Kepada saudara Samsul Huda Baihaqi yang selalu membantu memberikan do'a, semangat dan dukungan penuhnya untuk penulis.
8. Kepada teman - teman penulis Durorul, Gina, dan Retno yang menemani masa - masa kuliah penulis dan selalu memberikan do'a, semangat dukungan untuk penulis.
9. Teruntuk diri sendiri, terima kasih atas segala perjuangan, keringat, dan pengorbanan yang telah dilalui selama proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih telah bertahan di tengah segala tantangan dan rintangan yang ada, tidak menyerah pada keraguan, dan terus melangkah maju. Smoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan baru yang penuh dengan keberhasilan.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 5 April 2025

Mursilatun Hasanah
NIM : 201410019

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	12
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
A. Landasan Teori	15
1. Keputusan Pembelian Produk	15
2. Kepercayaan.....	26
3. <i>E-Service Quality</i>	29

4. Persepsi Harga.....	33
B. Hubungan Antar Variabel Yang Relevan	35
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	38
D. Kerangka Pemikiran	44
E. Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	47
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	47
B. Populasi dan Sampel.....	47
C. Metode Penelitian	50
D. Teknik Pengumpulan Data.....	51
E. Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
1. Profil Shopee.....	59
2. Objek Penelitian	60
3. Karakteristik Responden	60
B. Hasil Analisis Data	62
1. Uji Instrumen Penelitian	62
2. Analisis Statistik Deskriptif.....	72
3. Uji Asumsi Klasik.....	73
4. Uji Hipotesis	75
5. Uji Regresi Linear Berganda.....	78
6. Koefisien Determinasi.....	79
C. Pembahasan Hasil Penelitian	80
1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian... 80	
2. Pengaruh	81
3. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian. 82	
4. Pengaruh Kepercayaan.....	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Terdahulu Yang Relevan	39
Tabel 3. 1 Jumlah Warga RW 001 Desa Kibin	48
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	52
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Profesi	61
Tabel 4. 4 Uji Validitas Kepercayaan	62
Tabel 4. 5 Ketetapan Nilai r Hitung Variabel Kepercayaan	64
Tabel 4. 6 Uji Validitas E-service Quality	64
Tabel 4. 7 Ketetapan Nilai rHitung Variabel E-Service Quality.....	66
Tabel 4. 8 Uji Validitas Persepsi Harga (X3)	66
Tabel 4. 9 Ketetapan Nilai r Hitung Variabel Persepsi Harga.....	68
Tabel 4. 10 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	68
Tabel 4. 11 Ketetapan Nilai rHitung Keputusan Pembelian	70
Tabel 4. 12 Uji reliabilitas Kepercayaan	70
Tabel 4. 13 Uji reliabilitas E-Service Quality.....	71
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Persepsi Harga.....	71
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian	71
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	72
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
Tabel 4. 20 Hasil Uji T (Parsial).....	76
Tabel 4. 21 Hasil Uji F (Simultan).....	77
Tabel 4. 22 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	78
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	<i>E-commerce</i> dengan Pengunjung Terbanyak di	
	Indonesia 2023.....	3
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran.....	44