

**PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE PADA
MASYARAKAT KOTA KUPANG**

RISAL KAKA BALO
20410126

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna Memenuhi Sebagian Dari Persyaratan - Persyaratan
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE PADA
MASYARAKAT KOTA KUPANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RISAL KAKA BALO
20410126



Menyetujui

Pembimbing I


Jusuf Aboladaka, SE., M.Si
NIDN: 1506016701

Pembimbing II


Jofret U. S. P. Djawang, S.AB., MM
NIDN: 1511068901

SKRIPSI
PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE PADA
MASYARAKAT KOTA KUPANG

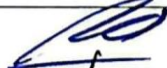
Dipersiapkan dan disusun oleh:

RISAL KAKA BALO
20410126



Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal: 07 November 2024

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP	
Penguji Anggota	Eka Imelda Seseli, SE.,MM	
Penguji Anggota	Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si	
Penguji anggota	Jofret U. S. P. Djawang, S.AB.,MM	

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU
PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN


Dekan Fakultas Ekonomi

Hermyn B. Hima, SE.,M.Si
NIDN: 0825056801

Ketua Program Studi Manajemen

Alva Elita Sjioco, SE.,MM
NIDN: 0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risal Kaka Balo

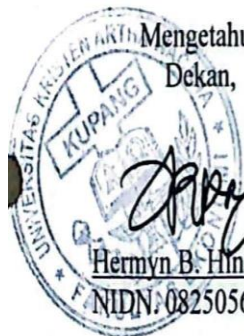
NIM : 20410126

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul : “Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian di Shopee pada Masyarakat Kota Kupang.” yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk tahun akademik 2024/2025 bersifat Original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.



Mengetahui
Dekan,

Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NIDN: 0825056801

Kupang, 02 Oktober 2024

Yang Menyatakan

hasiswa



Risal Kaka Balo
NIM. 20410126



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa Kupang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis Tanggal 07 November 2024 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Risal Kaka Balo
TTL : Kolorea, 30 September 2000
NIM : 20410126
Jurusan/Progdi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian di Shoppe Pada Masyarakat Kota Kupang
Pembimbing I : Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si
Pembimbing II : Jofret U.S. Peku Djawang, S.AB.,MM
Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Dr. Damaris Y. Koli,SE.,MP	Utama	83	X 40%	33.2
Eka Imelda Seseli,SE.,MM	Anggota	83	X 20%	16.6
Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si	Anggota	85	X 20%	17
Jofret U.S. Peku Djawang, S.AB.,MM	Anggota	87	X 20%	17.4
Total Nilai yang diperoleh: 84.2				
Nilai Aksara: A (SANGAT MEMUASKAN)				

Kupang, 07 November 2024
Dekan Fakultas Ekonomi UKAW

Hermyn B. Mita, SE.,M.Si
NIDN. 7857748647230150

MOTTO

“Fortis fortuna adiuvat”

(John Wick)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa atas kebaikan dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus yang selalu menolong dan menuntun saya dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu tercinta Gatmaris Kaka Balo dan bapak Nermias Djo Nara dan tante tercinta Yuliana Kaka Balo serta Mama Damaris Kidi dan juga Bapak Nikson Kaka Balo yang selalu memberikan semangat, nasihat dan juga doa untuk mendukung pendidikan penulis.
3. Kakak tercinta Tini Kaka Balo, dan adik-adik tercinta Yan Djo Nara, Novriana Djo Nara, Merliana Djo Nara, Soliana Djo Nara, Lorince Djo Nara yang senantiasa mendukung penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Ibu Alya Elita Sijoen, SE., MM selaku dosen penasehat akademik yang selalu memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama di bangku pendidikan.
5. Bapak Jusuf Aboladaka, SE., M.Si selaku pembimbing I, yang berkenan meluangkan waktu dan tenaga dalam membimbing serta memberikan tambahan ilmu kepada penulis selama menyusun skripsi.
6. Bapak Jofret U. S. Peku Djawang, S.AB., MM selaku pembimbing II, yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama penulisan skripsi ini.

7. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
8. Kakak Detlan Kaka Balo, S.Kep, Meilan Kaka Balo, SE, Sriseni Kaka Balo, S.sos, Noberson Lena, S.Pd, Olifia Miwe Tuhi, S.Si dan kakak Yustri Noto, S.Pd yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.
9. Keluarga besar Kaka Balo, Djeky Kaka Balo, Dece Kaka Balo, Ribka Kaka Balo, Ocy Kaka Balo, Murni Kaka Balo, Kk Radja Tuka, Andi Kabbe Doko, Logetsen Raga, Djul Miwe Tuhi, Bung Syukur Noto, Neta Raga yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menulis skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Febriance Mau Hidja dan Stefian Adiputra Ndate yang selalu membantu penulis dengan caranya masing-masing dalam penyelesaian skripsi ini kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan berkat dari Tuhan Yang Maha Esa.
11. Teman-teman seperjuangan satu kaki Frederikus Haki, Remigius Klau, Angkryanto Anin, Theodorus Klau, Vian Ludji, Julio Loking, Yosua Moy, Jeri Boimau, Ardianus Buma, dan Jansen Bily, Stefian Ndate yang selalu membantu penulis dengan caranya masing-masing, kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat oleh Tuhan Yang Maha Esa.
12. Bapak mama yang di seba, bapak Lambertus Ratu Nanga dan mama Aleta Kana Radja serta kakak Sri Ratu Nanga, Handayani Ratu Nanga, Ota Ratu Nanga dan juga adik-adik Julian Ratu Nanga, Melisa Ratu Nanga, Calista Ratu Nanga,

Atira Ratu Nanga, Jordan Ropa, Hana Ropa yang selalu mendukung dan mendoakan penulis selama penyusunan skripsi ini.

13. Dan yang terakhir terima kasih untuk diri sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai. Terima kasih karena sudah bertahan, terus berusaha dan tidak pernah menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang bisa dibilang tidak mudah.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaan dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: Kemudahan Transaksi dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian di Shopee pada Masyarakat Kota Kupang.

Terselesainya skripsi ini tentu saja tidak lepas dari peran dan bantuan banyak pihak yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan maupun saran. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini pula penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tulus kepada:

1. Prof.Dr. Ir. Godlif Frederik Neonufa, MT,. Selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang selaku pimpinan tertinggi di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,MSi selaku dekan Fakultas Ekonomi
3. Ibu Dr. Damaris Y. koli, SE, MP selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
4. Ibu Alya E. Sjioen,SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen dan selaku Dosen Penasehat Akademik.
5. Bapak Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si selaku pembimbing I yang dengan kerelaan dan ketulusan membimbing penulis.
6. Bapak Jofret U. S. Peku Djawang, S.AB., MM selaku pembimbing II yang dengan kerelaan dan ketulusan membimbing penulis.
7. Ibu Dr. Damaris Y. koli, SE, MP selaku penguji utama dan Ibu Eka Imelda Seseli, SE., MM selaku penguji anggota.

8. Seluruh Staf Dosen Fe-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama dibangku pendidikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang membangun. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih teriring salam dan doa yang tulus.

Kupang, 24 Agustus 2024
Penulis

Risal Kaka Balo

DAFTAR ISI

COVER	
PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	7
1.3 Persoalan Penelitian	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Tujuan Penelitian	8
1.4.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Pengertian Teoritis.....	9
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	9

2.1.1.2	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	10
2.1.1.3	Indikator Keputusan Pembelian.....	11
2.1.2	Kemudahan Transaksi.....	12
2.1.2.1	Pengertian Kemudahan Transaksi	12
2.1.2.2	Indikator Kemudahan Transaksi.....	13
2.1.3	Kepercayaan Konsumen	14
2.1.3.1	Pengertian Kepercayaan Konsumen.....	14
2.1.3.2	Jenis Kepercayaan Konsumen	15
2.1.3.3	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen ..	16
2.1.3.4	Indikator Kepercayaan Konsumen	16
2.2	Konsep Penelitian.....	17
2.3	Kerangka Dasar pemikiran dan Hipotesis Penelitian.....	18
2.3.1	Kerangka Dasar Pemikiran	18
2.3.2	Hipotesis	19
2.3.2.1	Hipotesis Kerja	19
2.3.2.2	Hipotesis Statistik	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1	Populasi dan Sampel	21
3.1.1	Populasi.....	21
3.1.2	Sampel.....	21
3.2	Teknik Pengumpulan Data	22
3.3	Konsep Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep.....	22

3.4 Teknik Analisis Data	23
3.4.1 Analisis Pendahuluan	23
3.4.2 Analisis Lanjutan	24
3.4.2.1 Uji Regresi Linear Berganda	24
3.4.2.2 Uji Hipotesis	24
3.4.2.2.1 Uji Parsial (Uji t).....	24
3.4.2.2.2 Uji Simultan (Uji F)	25
3.4.2.3 Koefisien Determinasi	25
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS	27
4.1 Gambaran Objek	27
4.1.1 Sejarah Shopee.....	27
4.1.2 Visi dan Misi Shopee	29
4.1.3 Proses Transaksi di Marketplace Shopee	29
4.1.4 Karakteristik Responden	32
4.1.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	32
4.1.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
4.1.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
4.1.4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian...	35
4.2 Analisis Pendahuluan	36
4.2.1 Kemudahan Transaksi	37
4.2.2 Kepercayaan Konsumen	38
4.2.3 Keputusan Pembelian.....	41

4.3 Analisis Lanjutan.....	43
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
4.3.2 Uji Parsial (Uji t).....	44
4.3.3 Uji Simultan (Uji F)	46
4.3.4 Koefisien Determinasi.....	47
4.4 Bahasan Hasil Analisis	48
4.4.1 Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap keputusan Pembelian	48
4.4.2 Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian....	54
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Implikasi Teoritis.....	61
5.3 Implikasi Terapan.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nilai Transaksi Tahun 2019-2023	3
Tabel 3.1 Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	22
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	35
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kemudahan Transaksi (X1) ...	37
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Kosumen (X2)..	39
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	41
Tabel 4.8 Hasil Analisis Linear Berganda	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Produk Terlaris Di Shopee	5
Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran.....	18
Gambar 4.1 Logo Perusahaan Shopee	27

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I Kuesioner Penelitian	67
LAMPIRAN II Tabulasi Data	71
LAMPIRAN III Hasil Output SPSS	78