

**ANALISIS KEPERCAYAAN, KEAMANAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA
ONLINE SHOP SHOPEE**

(Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah STEBIS IGM)



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi Perbankan Syariah
Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu
Dalam Perbankan Syariah**

Oleh :

Tiara Agustin

NIM. 201902044

**PRODI PERBANKAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG
TAHUN 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kepercayaan, Keamanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Berbelanja Online Shop Shopee (Studi pada Mahasiswa
Perbankan Syariah STEBIS IGM)

Nama : Tiara Agustin

NPM : 201902044

Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing I


Moh. Faizal, S.Sos.I., M.H.I
NIDN. 2110067902

Palembang, 18 Juli 2023
Mengetahui
Pembimbing II


Choirunnisak, S.E.I, M.E
NIDN. 2019029103

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,


Judul : Analisis Kepercayaan, Keamanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Berbelanja Online Shop Shopee (Studi Pada Mahasiswa
Perbankan Syariah STEBIS IGM)
Nama : Tiara Agustin
NPM : 201902044
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah dipertahankan dihadapan Penguji Ujian Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah STEBIS Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Komprehensif,


Ketua Penguji

:


Moh. Faizal, S.Sos.I., M.H.I
NIDN. 2110067902


Penguji I

:


Choiriyah, S.H.I., M.Pd.I
NIDN. 2123068201


Penguji II

:


Fadilla, S.E.I., M.Si
NIDN. 2108089001

Palembang, Agustus 2023
Diketahui dan Disahkan Oleh:

STEBIS @ Kaprodi Perbankan Syariah


IGM
PERBANKAN SYARIAH
Choirunnisak, S.E.I., M.F
NIDN. 2019029103

Ketua STEBIS IGM

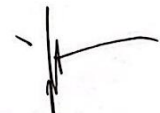

IGM
H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

LEMBAR REVISI

Nama : Tiara Agustin
NPM : 201902044
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kepercayaan, Keamanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Berbelanja Online Shop Shopee (Studi Pada Mahasiswa
Perbankan Syariah STEBIS IGM)


Ketua Penguji

:


Moh. Faizal, S.Sos.I., M.H.I
NIDN. 2110067902


Penguji I

:


Choiriyah, S.H.I., M.Pd.I
NIDN. 2123068201

Penguji II

:


Fadilla, S.E.I., M.Si
NIDN. 2108089001

Palembang, Agustus 2023

Plt. Kaprodi Perbankan Syariah


IGM
PERBANKAN SYARIAH

Choirunnisak, S.E.I., M.E

NIDN. 2019029103

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tiara Agustin
NPM : 201902044
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kepercayaan, Keamanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Berbelanja Online Shop Shopee (Studi Pada Mahasiswa
Perbankan Syariah STEBIS IGM)

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya ilmiah sendiri didampingi Pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademika dari kampus STEBIS IGM Palembang sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, Agustus 2023

Menyatakan,



Tiara Agustin
NPM. 201902044

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbi'l'alaamiin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, rahmat serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kepercayaan, Keamanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Online Shop Shopee”**. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Bapak ku Herman dan Mamak ku Rukaya yang telah sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberi dana, dorongan semangat dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan rasa cinta, kasih sayang tanpa keluh kesah. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Moh. Faizal, S.Sos.I., M.H.I selaku pembimbing I dan Ibu Choirunnisak, S.E.I.,M.E selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas dan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi

ilmu ataupun pengalaman. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak H. Chandra Satria S.E., M.M., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.
2. Ibu Choirunnisak, S.E.I., M.E., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.
3. Segenap Dosen Program Studi Perbankan Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang yang telah memberikan ilmu serta mendidik penulis selama masa kuliah.
4. Seluruh keluarga tercinta, kakak Septi Anggraini, Susi Nofrianti dan adik Ridho Rahman, Syeril Azzahrah yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat dan teman baik saya, yang telah memberikan support dalam penulisan skripsi ini.
6. Rekan-rekan Mahasiswa/i Perbankan Syariah angkatan 2019, terima kasih atas kenangan dan pengalamannya.
7. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri. Terima kasih kepada diri saya sendiri Tiara Agustin yang sudah kuat melewati segala lika-liku yang terjadi. Saya bangga pada diri saya sendiri, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik.

Akhir kata, penulis dapat menyadari tanpa Ridho dan pertolongan dari Allah SWT, serta bantuan, dukungan, motivasi dari segala pihak skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah SWT membalas segera kebaikan kalian. Aamiin Yarabbal'alamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 10 Juli 2023

Penulis,

Tiara Agustin

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR REVISI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	vi
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.3 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	9
2.2 Kepercayaan.....	10
2.2.1 Definisi Kepercayaan.....	10
2.2.2 Indikator Kepercayaan.....	11
2.2.3 Faktor-Faktor Kepercayaan.....	12
2.2.4 Kepercayaan Dalam Pandangan Islam.....	13

2.3 Kepercayaan.....	14
2.3.1 Definisi Keamanan.....	14
2.3.2 Indikator Keamanan.....	16
2.4 Harga.....	16
2.4.1 Definisi Harga.....	16
2.4.2 Harga Dalam Perspektif Islam.....	17
2.4.3 Indikator Harga.....	19
2.5 Pemasaran.....	21
2.5.1 Definisi Pemasaran.....	21
2.5.2 Definisi Pemasaran Perspektif Islam.....	22
2.5.3 Definisi Pemasaran Online.....	23
2.6 Penelitian Terdahulu.....	24
2.7 Kerangka Pemikiran.....	29
2.8 Hipotesis.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	32
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Teknik Analisis Data.....	36
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
3.9 Uji Hipotesis.....	40
4.1 Variabel dan Defenisi Operasional.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	45
4.1.1 Sejarah Singkat Shopee.....	45
4.1.2 Visi dan Misi Shopee.....	46
4.1.3 Fitur Shopee.....	46
4.2 Karakteristik Responden.....	48

4.3 Teknik Analisis Data.....	49
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.5 Analisa Regresi Linear Berganda.....	59
4.6 Uji Hipotesis.....	61
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Variabel.....	40
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	43
Tabel 4.1 Identitas Responden.....	48
Tabel 4.2 Semester Responden.....	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas X1.....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas X2.....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas X3.....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Y.....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas X1, X2.....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji reliabilitas X3.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Y.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.13 hasil Uji Regresi Linear berganda.....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	61
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	62
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4.1 Logo Shopee.....	46
Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	56
Gambar 4.3 Grafik Normal P-Plots Uji Normalitas.....	57
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Permohonan Izin Penelitian.....	72
Kuesioner Penelitian.....	75
Hasil Jawaban Responden.....	76
Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X1.....	84
Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X2.....	85
Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X3.....	86
Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y.....	87
Distribusi R Tabel.....	88
Distribusi F tabel.....	89
Distribusi T Tabel.....	90
Hasil Dokumentasi.....	92

