

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP
NIAT BELI ULANG BELANJA *ONLINE* DI SHOPEE DENGAN
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

YOGI IHZA RENALDY

B100180111

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP NIAT BELI
ULANG BELANJA *ONLINE* DI SHOPEE DENGAN KEPERCAYAAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Yang ditulis dan disusun oleh:

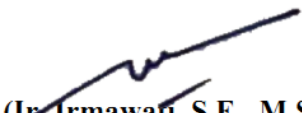
YOGI IHZA RENALDY

B 100 180 111

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 17 Januari 2023

Pembimbing Utama


(Ir. Irmawati, S.E., M.Si.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si
NIDN: 829/0616087401

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP NIAT BELI
ULANG BELANJA *ONLINE* DI SHOPEE DENGAN KEPERCAYAAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

OLEH

YOGI IHZA RENALDY

B 100 180 111

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Kamis, 29 Desember 2022
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji:

1. Ir. Irmawati, S.E., M.Si.
(Ketua Dewan Penguji)
2. Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si

NIDN: 829/0616087401



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A.Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417
Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **YOGI IHZA RENALDY**
NIRM/NIM : **B 100 180 111**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KEMUDAHAN DAN
KEAMANAN NIAT BELI ULANG PEMBELIAN BELANJA
ONLINE DI SHOPEE DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hariterbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 17 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,

YOGI IHZA RENALDY

MOTTO

“Kita boleh saja kecewa dengan apa yang telah terjadi, tetapi jangan pernah
kehilangan harapan untuk masa depan yang lebih baik”

(Bambang Pamungkas)

“Terkadang orang dengan masa lalu paling kelam akan menciptakan masa depan
paling cerah”

(Umar bin Khattab)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas berkah, rahmat, dan limpahan nikmat-Nya berupa kesehatan dan kesempatan, penulis diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maha karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberi kemudahan, nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberi tauladan dan membawa perubahan dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang.
3. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, motivasi yang sangat besar sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah saya di Universitas Muhammadiyah Surakarta ini.
4. Keluarga besar yang telah memberi dukungan dan doa.
5. Bapak Prof. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak Prof. Dr. Anton AgusSetyawan, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Ibu Dr. Rini Kuswati S.E, M.Si. selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Pembimbing Skripsi Ibu Ir. Irmawati, S.E., M.Si. yang telah membimbing dalam penulisan skripsi.

9. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D. dan Ibu Soepatini S.E., M.Si., Ph.D. selaku dewan penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji sidang dan memberi arahan serta bimbingan selama studi penulis.
10. Ibu Sri Murwanti, S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberi arahan serta bimbingan selama studi penulis.
11. Sahabat serta teman-teman semua yang telah memberikan semangat dan dukungan.
12. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

Saat ini teknologi dan informasi telah berkembang pesat. Perkembangan teknologi dan informasi telah menyebabkan perubahan pada segala aspek kehidupan diantaranya bidang ekonomi, sosial, pendidikan dan budaya. Penggunaan teknologi dan informasi seringkali diikuti dengan penggunaan fasilitas internet. Di sektor keuangan, internet digunakan untuk memfasilitasi transaksi pembayaran. Masyarakat yang sebelumnya menggunakan uang tunai kini sudah mulai mengenal dan menggunakan pembayaran *non tunai* untuk berbagai transaksi pembayaran. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengukur pengaruh dari kemudahan dan keamanan terhadap keputusan pembelian belanja *online* di Shopee dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dilakukan melalui survei *online* dengan *google form*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Uji validitas dan reabilitas menggunakan analisis smart PLS pada *outer* model. Pengujian hipotesis menggunakan *inner* model smartPLS. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepercayaan memediasi hubungan antara kemudahan dan keamanan terhadap niat beli ulang belanja *online* di Shopee secara parsial.

Kata kunci: Kemudahan , Keamanan, Kepercayaan, dan Niat Beli Ulang.

ABSTRACT

Currently technology and information has grown rapidly. The development of technology and information has caused changes in all aspects of life including the economic, social, educational and cultural fields. The use of technology and information is often followed by the use of internet facilities. In the financial sector, the internet is used to facilitate payment transactions. People who previously used cash are now starting to recognize and use non-cash payments for various payment transactions. The purpose of this study is to measure the effect of convenience and security on online shopping purchase decisions at Shopee with trust as a mediating variable. Respondents in this study were 100 respondents who were conducted through online surveys with Google forms. The sampling technique used purposive sampling technique. Test the validity and reliability using smart PLS analysis on the outer model. Hypothesis testing uses the smartPLS inner model. The results of the analysis show that trust partially mediates the relationship between convenience and security of online repurchase intention at Shopee.

Keywords: *Convenience, Security, Trust, and Repurchase Intention.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmatNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, yang berjudul **“PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP NIAT BELI ULANG BELANJA ONLINE DI SHOPEE DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Anton AgusSetyawan, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dr. Rini Kuswati S.E, M.Si. selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Ir. Irmawati, S.E., M.Si. selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan dari awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D. dan Ibu Soepatini S.E., M.Si., Ph.D. selaku dewan penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji sidang dan memberikan masukan bagi penulis.
6. Ibu Sri Murwanti, S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberi arahan serta bimbingan selama studi penulis.

7. Seluruh Dosen dan Staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Kedua orang tuaku tercinta yang telah memberikan segala bentuk dukungan baik secara moril maupun materiil.
9. Teman-teman yang telah memberikan dukungan serta kerjasama selama dibangku perkuliahan.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya. Kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 17 Desember 2022

Penulis

Yogi Ihza Renaldy

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Niat Beli Ulang.....	10
2. Kemudahan.....	11
3. Keamanan.....	13
4. Kepercayaan	14
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Pemikiran.....	18
D. Hipotesis Penelitian.....	19

BAB III METODELOGI PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Populasi dan Sampel	23
C. Data dan Sumber Data	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Definisi Operasional Variabel.....	26
F. Metode Analisis Data.....	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Penelitian	35
B. Deskripsi Responden.....	35
C. Hasil Analisis Data.....	39
D. Analisis Outer Model	40
E. Analisis Inner Model.....	45
F. Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Keterbatasan.....	57
C. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 2. <i>Outer Model</i>	39
Gambar 3. <i>Inner Model</i>	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Deskripsi Umur.....	36
Tabel 2. Deskripsi Jenis Kelamin.....	36
Tabel 3. Deskripsi Asal Fakultas	37
Tabel 4. Intensitas Menggunakan <i>E-commerce</i>	38
Tabel 5. Nilai <i>Outer Loading</i>	40
Tabel 6. Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	41
Tabel 7. <i>Cross Loading</i>	42
Tabel 8. <i>Composite Reliability</i>	43
Tabel 9. <i>Cronbachs Alpha</i>	44
Tabel 10. <i>Collinearity Statistic (VIF)</i>	44
Tabel 11. Nilai <i>R-Square</i>	46
Tabel 12. <i>Path Coefficient (Direct Effect)</i>	48
Tabel 13. Uji Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>).....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2. Data Karakteristik Responden	67
Lampiran 3. Data Hasil Kuesioner.....	69
Lampiran 4. Hasil Analisis Evaluasi Outer Model	72
Lampiran 5. Hasil Analisis Inner Model.....	73
Lampiran 6. Tabel Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Model.....	74
Lampiran 7. Tabel Uji Multikolinearitas	75
Lampiran 8. Tabel R-square.....	76
Lampiran 9. Uji Hipotesis	77