

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP MINAT BELI PENGGUNA SHOPEE DI KARANGDUREN
SAWIT BOYOLALI**



**Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Akuntansi**

**Diajukan Oleh:
RAMADHAN BIMA KUNCARA
A210160040**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2020

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RAMADHAN BIMA KUNCARA
NIM : A210160040
Fakultas/Jurusan : FKIP / Pendidikan Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap
Minat Beli Pengguna Shopee di Karangduren Sawit
Boyolali

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggungjawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 08 Desember 2020

Yang menyatakan



RAMADHAN BIMA KUNCARA
A210160040

HALAMAN PERSETUJUAN

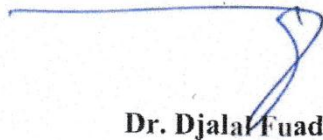
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP MINAT BELI PENGGUNA SHOPEE DI KARANGDUREN
SAWIT BOYOLALI**

Diajukan Oleh :

RAMADHAN BIMA KUNCARA
A210160040

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas Keguruan dan
Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi

Surakarta, 08 Desember 2020



Dr. Djalal Fuadi, MM.
NIDN. 0623045801

PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP MINAT BELI PENGGUNA SHOPEE DI KARANGDUREN
SAWIT BOYOLALI

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

RAMADHAN BIMA KUNCARA
A210160040

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada hari Senin, 4 Januari 2021
dan menyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

1. Dr. Djalal Fuadi, M.M
(Ketua Dewan Penguji) (.....)
2. M. Fahmi Johan Syah, S.Pd., M.Pd
(Anggota I Dewan Penguji) (.....)
3. Drs. Joko Suwandi, M.Pd
(Anggota II Dewan Penguji) (.....)

Surakarta, 4 Januari 2021

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dekan



Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum.

NIP. 19650428199303001

HALAMAN MOTTO

Sistem pendidikan yang bijaksana setidaknya akan mengajarkan kita betapa sedikitnya yang belum diketahui oleh manusia, seberapa banyak yang masih harus ia pelajari.

(Sir John Lubbock)

"Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majelis", maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberikelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."

(QS. Al-mujadilah 11)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran serta dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terima kasih saya kepada:

1. Allah SWT atas segala kenikatan yang tak terhingga, hanya kepada-Mu lah saya Berdo'a memohon dan meminta pertolonganmu.
2. Kedua orang tua saya Bapak Agus Wibowo dan Ibu Sri Restuti sebagai tanda bakti dan cinta yang selalu memberikan kasih sayang melalui do'a, dukungan, semangat, perjuangan, dan pengorbanan yang tak pernah berhenti mengalir serta selalu memberikan yang terbaik untukku.
3. Kakak (Noorvita Kusumastuti) dan adik (Tiara Aulia Rahma) dan keluarga besar yang sudah memberi doa dan dukungan untuk saya.
4. Shatsa Enno Lahfebby selaku orang terdekat saya terimakasih sudah memberikan dukungan, semangat, motivasi yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
5. Terimakasih untuk teman-teman saya yang sudah mendukung, menyemangatiku, serta membantu dalam penyusunan skripsi ini.
6. Semua Teman-teman Universitas Muhammadiyah Surakarta yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan semangatnya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Allahamdulillah hirobilalamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan berkah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI PENGGUNA SHOPEE DI KARANGDUREN SAWIT BOYOLALI”**. Diajukan guna melengkapi tugas-tugas dan demi melengkapi persyaratan untuk menyelesaikan studi Pendidikan Akuntansi di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan penghargaan dan banyak ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Harun Joko Priyanto, M.Hum., Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberikan izin penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Harsono, S.U., Ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan, arahan, dan memberikan saran kepada penulis dalam menyusun skripsi ini
3. Suranto, S.Pd., M.Pd., Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat, masukan, dan bimbingan.
4. Dr. Djalal Fuadi, M.M., Dosen Pembimbing skripsi yang telah tulus dan sabar memberikan bimbingan, saran dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh dosen Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan pengajaran dan pembelajaran selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

6. Drs. H. Sukamto, selaku Kepala Desa Karangduren Sawit Boyolali yang telah memberikan izin penelitian sehingga penulis selesai dalam menyusun skripsi ini.
7. Responden penelitian Desa Karangduren Sawit Boyolali yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi angket penelitian skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini yang tidak dapat penulis tulis satu persatu, semoga apa yang telah diberikan akan mendapat balasan dan pahala dari Allah SWT.

Semoga skripsi ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak dan pembaca pada umumnya. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wa'alaikumussalam Warahmatullahi Wabarakaatuh

Surakarta, Desember 2020

Penulis

Ramadhan Bima Kuncara

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI PENGGUNA SHOPEE DI KARANGDUREN SAWIT BOYOLALI

Ramadhan Bima Kuncara / A210160040. Program Studi Pendidikan Akuntansi
Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta
2020.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui 1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen pada Shopee.co.id; 2) pengaruh kepercayaan terhadap minat beli konsumen pada Shopee.co.id, dan 3) pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat beli konsumen pada Shopee.co.id. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif survey. Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk Karangduren Sawit Boyolali yang memiliki minat beli pada Shopee. Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling. Sampel penelitian diperoleh sebesar 60 responden. Data yang diperlukan diperoleh melalui angket atau kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan 1) ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap minat beli pengguna Shopee di desa Karangduren Sawit Boyolali, 2) ada pengaruh antara kepercayaan terhadap minat beli pengguna Shopee di desa Karangduren Sawit Boyolali, dan (3) terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap minat beli konsumen pada Shopee. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan mampu memberikan sumbangan meningkatkan minat beli konsumen Shopee.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan, minat beli.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON SHOPEE USER PURCHASE INTEREST IN KARANGDUREN SAWIT, BOYOLALI

Ramadhan Bima Kuncara / A210160040. Accounting Education Study Program, Teacher Training and Education Faculty, Muhammadiyah University of Surakarta 2020.

The purpose of this study was to determine 1) the effect of service quality on consumer buying interest at Shopee.co.id; 2) the influence of trust on consumer buying interest at Shopee.co.id, and 3) the simultaneous influence of service quality and trust on consumer purchase intention at Shopee.co.id. This research uses a quantitative survey method. The population in this study is a resident of Karangduren Sawit Boyolali who has a buying interest in Shopee. The sampling technique uses non probability sampling. The research sample was obtained by 60 respondents. The required data is obtained through a questionnaire or questionnaire. The results showed 1) there was an influence between service quality on the purchase interest of Shopee users in the village of Karangduren Sawit Boyolali, 2) there was an influence between trust on the purchase interest of Shopee users in the village of Karangduren Sawit Boyolali, and (3) there was a simultaneous influence between service quality, and trust in consumer buying interest in Shopee. The coefficient of determination test results show that the variables of service quality and trust can contribute to increasing shopee consumer buying interest.

Keywords: service quality, trust, purchase interest.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	8
B. Penelitian Yang Relevan	16
C. Kerangka Berpikir	19
D. Hipotesis.....	19
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	20
1. Populasi	20

2. Sampel.....	21
3. Teknik Sampling.....	21
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	22
E. Teknik dan Instrumen Data.....	25
F. Teknik Pengumpulan Data.....	25
G. Teknik Analisis Data.....	26
1. Uji Instrumen Data.....	26
2. Uji Asumsi Klasik	29
3. Analisis Regresi Berganda	31
4. Uji Hipotesis.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Penelitian.....	34
B. Deskripsi Data.....	35
1. Deskripsi Jenis Penelitian, Populasi, Sampel dan Sampling	35
2. Deskripsi Data Minat Beli.....	35
3. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan	36
4. Deskripsi Data Kepercayaan	37
C. Hasil Analisis Data.....	39
1. Uji Prasyarat Analisis.....	39
a. Uji Normalitas Data	39
b. Uji Linearitas.....	39
c. Uji Multikolinearitas	40
d. Uji Heteroskedastisitas.....	41
2. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	42
D. Pembahasan.....	47
E. Keterbatasan Penelitian.....	49

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	51
	B. Implikasi Penelitian.....	51
	C. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN.....		55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data situs <i>e-commerce</i> dengan pengunjung bulanan terbanyak	3
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	27
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Kepercayaan	28
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Minat Beli	28
Tabel 3.5. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Angket	29
Tabel 4.1. Ringkasan Statistik Deskriptif Data Minat Beli	35
Tabel 4.2. Ringkasan Statistik Deskriptif Data Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4.3. Ringkasan Statistik Deskriptif Data Kepercayaan	38
Tabel 4.4. Ringkasan Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 4.5. Ringkasan Hasil Uji Linearitas	40
Tabel 4.6. Hasil Uji Multikolinearitas	40
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	41
Tabel 4.8. Rangkuman Hasil Regresi Linear Berganda	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	19
Gambar 4.1 Histogram Data Kualitas Pelayanan	36
Gambar 4.2 Histogram Data Minat Beli	37
Gambar 4.3 Histogram Data Kepercayaan	38

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Angket.....	56
Lampiran 2 Skor Hasil Uji Coba (<i>Try out</i>) Angket	62
Lampiran 3 Nama Responden <i>Try Out</i> Angket	64
Lampiran 4 Uji Validitas	65
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	68
Lampiran 6 Daftar Nama Responden Penelitian	71
Lampiran 7 Skor Hasil Angket.....	73
Lampiran 8 Data Induk Penelitian.....	79
Lampiran 9 Statistik Deskriptif dan Histogram.....	81
Lampiran 10 Uji Normalitas	83
Lampiran 11 Uji Linieritas	84
Lampiran 12 Uji Multikolinearitas	87
Lampiran 13 Uji Heteroskedastisitas.....	88
Lampiran 14 Uji Hipotesis Regresi Linier Berganda	89
Lampiran 15 Perhitungan Sumbangan Relatif (SR %) dan Sumbangan Efektif (SE %)	90
Lampiran 16 Table <i>Value of r Product Moment</i>	93
Lampiran 17 Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors	94
Lampiran 18 Tabel Distribusi $t \alpha$ untuk dua arah	95
Lampiran 19 Tabel Nilai F 0,05	96
Lampiran 20 Surat Keterangan.....	97
Lampiran 21 Surat Ijin Riset.....	98