



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi atau karya pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dibaca dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada dipundak saya.

Bandar Lampung, Februari 2023



Ni Made Melinda Selvia
NPM.1912110135

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL : PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*,
PERSEPSI RESIKO, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA
SHOPEE PAYLATER

NAMA : Ni Made Melinda Selvia

NPM : 1912110135

PROGRAM STUDI : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang
Tugas Penutup Studi guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI pada
PROGRAM STUDI MANAJEMEN IIB DARMAJAYA.



Ketua Program Studi,

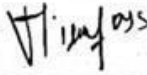

Susanti, S.E., M.M
NIK.10111204

HALAMAN PENGESAHAN

Pada hari kamis, 9 Maret 2023 telah diselenggarakan sidang skripsi dengan judul: **PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, PERSEPSI RESIKO, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA SHOPEE PAYLATER**, untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar **SARJANA EKONOMI** bagi mahasiswa:

Nama : Ni Made Melinda Selvia
NPM : 1912110135
Program Studi: Manajemen

Dan telah dinyatakan **Lulus** oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

Nama	Status	Tanda Tangan
1. Viola De Yusa, S.E., M.M	Penguji 1	
2. Niken Pramitasari, S.E., M.M	Penguji 2	

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
HB Darmajaya

Aswin, SE., M.M
NIK. 10190605

RIWAYAT HIDUP

Nama : Ni Made Melinda Selvia
NPM : 1912110135
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Hindu
Alamat rumah : Jl.Dsn 7 Sungai Nibung, Kec. Dente Teladas Kab.
Tulang Bawang
Nomor telepon : 082175223199
Email : nimademelondaselvia@gmail.com

Pendidikan:

1. Tahun 2013 menyelesaikan pendidikan sekolah dasar dari SD SIDOMUKTI
2. Tahun 2016 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama dari SMP N 1 DENTE TELADAS
3. Tahun 2019 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas dari SMA N 1 RUMBIA
4. Pada tahun 2019 melanjutkan pendidikan di IIB Darmajaya

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap puja astungkara angayubagia , atas waranugraha Ida Sang Hyang Whidhi Wasa yang telah melimpahkan Anugrah, hidayah dan kemudahan-NYA sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ketulusan dan kerendahan hati segala perjuanganku hingga berada dititik sekarang ini, kupersembahkan karya ini kepada orang-orang yang sangat istimewa dan berperan penting dalam hidupku

Terimakasih untuk kedua orang tuaku Bapak wayan sukadana dan Ibu wayan sumiati yang selalu memberi motivasi, dukungan serta semangat dan doa yang tak pernah putus

Terimakasih untuk kakak dan adik-adikku tercinta wayan apriyani, komang neli dan ketut brian suputra

Terimakasih untuk keluarga besarku yang telah memberikan motivasi, semangat serta doa yang tak pernah putus

Dosen pembimbing Ibu Cahyani Pratisti, S.Pi.,MBA yang telah membimbingku menyelesaikan skripsi ini, Semoga selalu sehat dan dipermudahkan rezekinya

Almamater ku Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya yang telah memberikan banyak kenangan dan wawasan untuk menjadikaku pribadi yang lebih baik

Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen angkatan 2019 yang selalu memberikan motivasi serta memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini

MOTTO

Semua mimpi kita dapat terwujud jika kita berani untuk mewujudkannya

- Walt Disney -

**Persiapkan diri hari ini, bertempur hari esok, kemudian menang dan
berhasil di hari lusa**

- Susilo Bambang Yudoyono –

Bagawad Gita 3.35

**śreyān sva-dharmo viguṇaḥ
para-dharmāt sv-anuṣṭhitāt
sva-dharme nidhanaṁ śreyaḥ
para-dharmo bhayāvahaḥ**

Terjemahan

Jauh lebih baik melaksanakan tugas-tugas kewajiban yang sudah ditetapkan untuk diri kita, walaupun kita berbuat kesalahan dalam tugas-tugas itu, dari pada melakukan tugas kewajiban orang lain secara sempurna. Kemusnahan sambil melaksanakan tugas kewajiban sendiri lebih baik daripada menekuni tugas kewajiban orang lain, sebab mengikuti jalan orang lain berbahaya.

ABSTRAK

PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, PERSEPSI RESIKO, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA SHOPEE PAYLATER

Oleh:

Ni Made Melinda Selvia

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *electronic word of mouth*, persepsi resiko, dan kepercayaan terhadap keputusan pengguna Shopee Paylater. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausalitas. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Shopee Paylater di Indonesia. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *nonprobability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 180 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *electronic word of mouth*, persepsi resiko, dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pengguna Shopee Paylater

Kata Kunci: *Electronic Word Of Mouth*, Persepsi Resiko, Kepercayaan Dan Keputusan Pengguna

ABSTRACT

ABSTRACT

EFFECT OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH, RISK PERCEPTION, AND TRUST ON USER DECISIONS SHOPEE PAY LATER

By:

Ni Made Melinda Selvia

This study aims to determine the effect of electronic word of mouth, risk perception, and trust on the decisions of Shopee Paylater users. The type of research used is quantitative causality research. The population selected in this study are all Shopee Paylater users in Indonesia. The sampling method used in this study is a nonprobability sampling method using a purposive sampling technique. The sample used in this study was 180 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results of the study show that electronic word of mouth, perceived risk, and trust influence the decisions of Shopee Pay later users.

Keywords: Electronic Word Of Mouth, Perceived Risk, Trust And User Decisions



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Karena atas karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung. Dalam penyusunan skripsi ini telah banyak pihak yang turut membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik - baiknya. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Firmansyah YA, MBA., MSc, selaku Rektor IIB Darmajaya.
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, ST.,MT, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset.
3. Bapak Ronny Nazar, SE,M.M, selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum dan Keuangan.
4. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos,M.M, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Sumber Daya,
5. Ibu Aswin, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis IIB Darmajaya
6. Ibu Susanti, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen IIB Darmajaya
7. Ibu Cahyani Pratisti, S.Pi., MBA, selaku dosen pembimbing skripsi
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar terutama Program Studi Manajemen yang telah membagi ilmu dan pengetahuan mereka yang bermanfaat kepada penyusun dalam pembelajaran.
9. Kedua orang tua tercinta Bapak Wayan Sukadana Dan Ibu Wayan Sumiati serta kakak dan adik-adikku sebagai penyemangatku yang selalu memberikan kekuatan dan selalu mendoakanku untuk terus maju sampai dapat menyelesaikan skripsi ini
10. Seluruh mahasiswa manajemen yang selalu mendukung dan selalu bekerja bersama-sama dalam menyelesaikan tugas skripsi serta seluruh pihak yang telah membantu penyusun baik secara langsung maupun tidak langsung

11. Almamaterku IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Semua ini tidak luput dari keterbatasan penulis, terutama dalam membuat suatu karya tulis. Adanya kekurangan tersebut tidak menutup kemungkinan timbulnya kritik serta saran dari berbagai pihak dan hal ini memang sangat penulis harapkan sehingga akan lebih memberikan pengetahuan kepada penulis yang jauh lebih baik untuk kesempurnaan tulisan dimasa yang akan datang.

Bandar Lampung, Februari 2023

Penulis,

Ni Made Melinda Selvia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	11
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek	11
1.3.2 Ruang Lingkup Objek	12
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian.....	12
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian	12
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Bagi Peneliti.....	13
1.5.2 Bagi Institusi	13
1.5.3 Bagi Perusahaan	13
1.6 Sistematika Penulisan.....	13

BAB II	LANDASAN TEORI.....	15
2.1	Perilaku Konsumen	15
2.2	Keputusan Pembelian	19
2.3	<i>Electronic Word Of Mouth</i>	22
2.4	Persepsi Resiko	25
2.5	Kepercayaan	28
2.6	Penelitian Terdahulu	29
2.7	Kerangka Pemikiran.....	34
2.8	Kerangka Teori	35
2.9	Hipotesis Penelitian.....	36
2.9.1	Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pengguna Shopee Paylater	36
2.9.2	Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pengguna Shopee Paylater	37
2.9.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pengguna Shopee Paylater	38
2.9.4	Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> , Persepsi Resiko, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pengguna Shopee Paylater.....	39
BAB III	METODE PENELITIAN.....	42
3.1	Jenis Penelitian	42
3.2	Sumber Data	42
3.3	Metode Pengumpulan Data	42
3.4	Populasi dan Sampel	43
3.4.1	Populasi	43
3.4.2	Sampel.....	43
3.5	Variable Penelitian	44
3.5.1	Variabel Penelitian Independen	44
3.5.2	Variabel Penelitian Dependen.....	44
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	45
3.7	Uji Persyaratan Instrumen	46
3.7.1	Uji Validitas	46
3.7.2	Uji Reliabilitas	46

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data	47
3.8.1 Uji Normalitas	47
3.8.2 Uji Linearitas	47
3.8.2 Uji Multikolinearitas	48
3.9 Metode Analisis Data	49
3.9.1 Regresi Linear Berganda	49
3.10 Pengujian Hipotesis	49
3.10.1 Uji Parsial (Uji-t)	49
3.10.2 Uji Simultan (Uji-F)	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Data	52
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	59
4.2.1 Hasil Uji Validitas	59
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	61
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data	62
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	62
4.3.2 Hasil Uji Linearitas	62
4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	63
4.4 Hasil Analisis Data	64
4.4.1 Regresi Linear Berganda	64
4.4.2 Hasil Hipotesis Secara Uji Parsial (Uji-t)	65
4.4.3 Hasil Hipotesis Secara Uji Simultan (Uji-F)	66
4.5 Pembahasan	67
4.5.1 Pembahasan <i>Electronic Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pegguna Shopee Paylater	67
4.5.2 Pembahasan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pengguna Shopee Paylater	69
4.5.3 Pembahasan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pengguna Shopee Paylater	71
4.5.4 Pembahasan <i>Electronic Word Of Mouth</i> , Persepsi Resiko,	72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	75
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	77

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Hasil Pra Survei Keputusan Penggunaan Pada Shopee Paylater	5
1.2 Hasil Pra Survei Keputusan Pembelian Menggunakan Metode Pembayaran Shopee Paylater	6
1.3 Ulasan Shopee Paylater	8
1.4 Sistem Cicilan Shopee Paylater	9
2.1 Penelitian Terdahulu	29
3.1 Skala Pengukuran.....	43
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.3 Interpretasi Nilai r	47
4.1 Hasil Uji Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2 Hasil Uji Karakteristik Berdasarkan Usia	52
4.3 Hasil Uji Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	53
4.4 Hasil Uji Karakteristik Berdasarkan Penghasilan	53
4.5 Hasil Uji Karakteristik Berdasarkan Penggunaan Paylater	54
4.6 Hasil Uji Karakteristik Berdasarkan Provinsi.....	54
4.7 Hasil Jawaban Responden <i>Electronic Word Of Mouth</i>	55
4.8 Hasil Jawaban Responden Persepsi Resiko	56
4.9 Hasil Jawaban Responden Kepercayaan	57
4.10 Hasil Jawaban Responden Keputusan Pengguna	58
4.11 Hasil Uji Validitas <i>Electronic Word Of Mouth</i>	59
4.12 Hasil Uji Validitas Persepsi Resiko.....	60
4.13 Hasil Uji Validitas Kepercayaan	60
4.14 Hasil Uji Validitas Keputusan Pengguna	61
4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	61
4.16 Hasil Uji Normalitas.....	62
4.17 Hasil Uji Linearitas	63
4.18 Hasil Uji Multikolinearitas	64
4.19 Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda.....	64

4.20 Hasil Uji Model Summary	65
4.21 Hasil Uji Parsial (Uji t)	66
4.22 Hasil Uji Simultan (Uji F)	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Keunggulan Menggunakan Paylater (2021).....	2
1.2 Grafik Durasi Konsumen Menggunakan <i>Paylater</i>	3
1.3 Grafik Layanan Paylater Paling Banyak Digunakan Pada 2021 di Indonesia	4
2.2 Kerangka Pemikiran.....	34
2.3 Kerangka Teori	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuesioner Pra Survei
Lampiran	II	Kuesioner Penelitian
Lampiran	III	Hasil Jawaban Pra Survei
Lampiran	IV	Hasil Jawaban Kuisisioner
Lampiran	V	Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden
Lampiran	VI	Hasil Uji Validitas
Lampiran	VII	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran	VIII	Hasil Uji Normalitas
Lampiran	IX	Hasil Uji Linearitas
Lampiran	X	Hasil Uji Multikolinearitas
Lampiran	XI	Hasil Uji Regresi Berganda