

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain :

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi responden dalam penelitian ini menjelaskan karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia Responden, Pekerjaan Responden, dan Kategori Barang. Berikut hasil Deskripsi Responden masing-masing karakteristik:

Tabel 4.1

Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki - Laki	27	33,8%
Perempuan	53	66,3%
Jumlah	80	100%

Sumber : Data Diolah, 2021

Hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada Table 4.1 diatas, menunjukan bahwa karakteristik berdasarkan jenis kelamin konsumen yang melakukan pembelian produk pada Shopee, yang paling banyak pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan berjumlah 53 orang atau dengan tingkat persentase 66,3%.

Tabel 4.2
Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17 Tahun – 22 Tahun	31	38,8%
23 Tahun – 28 Tahun	21	26,3%
29 Tahun – 34 Tahun	17	21,3%
> 34 Tahun	11	13,8%
Jumlah	80	100%

Sumber : Data Diolah, 2021

Hasil karakteristik responden berdasarkan usia pada Table 4.2 diatas, menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan usia konsumen yang melakukan pembelian produk pada Shopee, yang paling banyak pada penelitian ini, berusia 17 Tahun – 22 Tahun berjumlah 31 orang atau dengan tingkat persentase 38,8%

Tabel 4.3
Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Karyawan Swasta	30	37.5%
Pegawai Negeri	12	15.0%
Pelajar/Mahasiswa	20	25.0%
Wiraswasta	18	22.5%
Jumlah	80	100%

Sumber : Data Diolah, 2021

Hasil karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada Table 4.3 diatas, menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan pekerjaan konsumen yang melakukan pembelian produk pada Shopee, yang paling banyak pada penelitian ini, memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta berjumlah 30 orang atau dengan tingkat persentase 37,5%

Tabel 4.4
Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Kategori Produk

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Elektronik	10	12.5%
Fasion	33	41.3%
Perawatan & Kecantikan	14	17.5%
Perlengkapan Rumah Tangga	14	17.5%
Lainnya	9	11.3%
Jumlah	80	100%

Sumber : Data Diolah, 2021

Hasil karakteristik responden berdasarkan kategori produk pada Table 4.4 diatas, menunjukan bahwa karakteristik berdasarkan kategori produk yang dibeli konsumen pada Shopee, yang paling banyak pada penelitian ini, memiliki kategori produk fasion berjumlah 33 orang atau dengan tingkat persentase 41,3%

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil deskripsi data dalam penelitian analisis faktor - faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada Shopee, yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 80 responden sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Deskripsi Jawaban Responden

No	Pernyataan	Jawaban			
		Tidak		YA	
		F	%	F	%
1	Shopee memudahkan berbelanja online	15	19%	65	81%
2	Shopee menjual produk yang memiliki daya tahan yang lama	19	24%	61	76%
3	Shopee menjual produk sesuai dengan spesifikasi	15	19%	65	81%
4	Shopee menjual produk merek terkenal	22	28%	58	73%
5	Shopee menjual produk original	20	25%	60	75%
6	Shopee menjual produk yang sesuai dengan tampilan	10	13%	70	88%
7	Produk yang dijual Shopee dapat memenuhi kebutuhan	20	25%	60	75%
8	<i>Costumer service</i> Shopee cepat dalam merespon keluhan konsumen	21	26%	59	74%

9	Shopee menjual produk dengan harga yang terjangkau	9	11%	71	89%
10	Shopee menetapkan harga berdasarkan kualitas produk	20	25%	60	75%
11	Shopee menjual produk dengan harga yang bervariasi pada produk yang sama	20	25%	60	75%
12	Shopee menetapkan harga berdasarkan manfaat produk	22	28%	58	73%
13	Membeli produk dikarenakan melihat iklan Shopee di media sosial	22	28%	58	73%
14	Membeli produk dikarenakan program bonus item yang ditawarkan Shopee	19	24%	61	76%
15	Membeli produk dikarenakan program kode voucher gratis ongkir yang diberikan Shopee	5	6,3%	75	94%
16	Membeli produk dikarenakan pemberitahuan Shopee pada handphone	23	29%	57	71%
17	Membeli produk dikarenakan karena program Flash Sale diberikan Shopee	8	10%	72	90%
18	Produk yang dibeli melalui Shopee sesuai dengan harapan	19	24%	61	76%
19	Pengiriman barang di Shopee tepat waktu	10	13%	70	88%
20	Penjual Shopee menyediakan informasi produk yang dapat di percaya	22	28%	58	73%
21	Shopee memiliki tampilan yang menarik	21	26%	59	74%
22	Shopee memiliki tampilan yang mudah digunakan	9	11%	71	89%
23	Shopee membeikan informasi yang detail	21	26%	59	74%
24	Shopee membeikan informasi yang mudah di mengerti	20	25%	60	75%
25	Shopee membeikan kemudahan komunikasi dengan perusahaan	21	26%	59	74%
26	Shopee membeikan kemudahan komunikasi dengan penjual	25	31%	55	69%
27	Kebijakan privasi yang dicantumkan Shopee memberikan rasa aman	19	24%	61	76%
28	Shopee memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi	11	14%	69	86%
29	Merasa aman membagi informasi pribadi kepada Shopee	22	28%	58	73%
30	Shopee mampu menjaga kerahasiaan data pribadi	18	23%	62	78%
31	Shopee memiliki reputasi yang baik	10	13%	70	88%
32	Produk yang dijual di Shopee tidak pernah mengecewakan	21	26%	59	74%
33	Shopee menyediakan informasi penjual	25	31%	55	69%
34	Shopee memberikan garansi pada setiap produk	23	29%	57	71%
35	Tahapan transaksi pembayaran Shopee mudah dipelajari	11	14%	69	86%
36	Transaksi pembayaran Shopee mudah digunakan	16	20%	64	80%
37	Metode pembayaran Shopee sangat lengkap	9	11%	71	89%
38	Transaksi pembayaran Shopee dapat dilakukan kapan saja	14	18%	66	83%

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 jawaban responden diatas pernyataan yang memilih jawaban YA dengan persentase tertinggi terdapat pada pernyataan 15, yaitu Membeli produk dikarenakan program kode voucher gratis ongkir yang diberikan Shopee berjumlah 75 responden dengan tingkat persentase 94% dan pernyataan yang memilih jawaban YA dengan persentase terendah terdapat pada pernyataan 26, yaitu Shopee membeikan kemudahan komunikasi dengan penjual dengan berjumlah 55 responden dengan tingkat persentase 69%

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden terlebih dahulu dilakukan uji validitas yang diujicobakan kepada 30 responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas

Indikator	Pernyataan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Kualitas Produk	Pernyataan 1	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 3	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 4	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 5	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 6	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 7	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 8	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Harga	Pernyataan 9	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 10	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 11	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 12	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Promosi	Pernyataan 13	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 14	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 15	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid

	Pernyataan 16	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 17	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Kepercayaan	Pernyataan 18	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 19	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 20	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 21	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Kualitas Website	Pernyataan 22	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 23	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 24	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 25	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 26	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 27	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Keamanan	Pernyataan 28	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 29	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 30	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 31	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Reputasi	Pernyataan 32	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 33	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 34	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 35	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Kemudahan Transaksi	Pernyataan 36	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 37	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Pernyataan 38	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang bersangkutan dengan penelitian analisis faktor - faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada Shopee, memperoleh nilai Sig < alpha. Dengan demikian seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan dapat dipergunakan dalam penelitian.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen menggunakan rumus *alpha cronbach* dengan bantuan program SPSS. Hasil uji realibilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Kondisi	Simpulan
Keputusan Pembelian	0,954	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.7 diatas nilai cronbach's alpha sebesar 0,873 dalam penelitian analisis faktor - faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada Shopee dengan tingkat reliabilitas sangat tinggi

4.3 Hasil Analisis Data

4.3.1 Hasil Uji Chocran

Dengan menggunakan rumus analisis data *Cochran Q Test* melalui program SPSS. Analisis faktor-faktor yang paling dominan dan saling berhubungan dalam membentuk suatu pengambilan keputusan pembelian konsumen pada Shopee, dilihat dari 38 atribut, Dalam hal ini, diperoleh faktor-faktor yang dominan dan saling berhubungan sebagai faktor pembentuk pengambilan keputusan pembelian konsumen pada Shopee, sebagai berikut :

1. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Pertama

Pengujian pertama yang dilakukan dalam penelitian analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada Shopee, dengan menggunakan seluruh atribut yang diuji yang berjumlah 38 atribut dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.8
Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Pertama)

N	80
Cochran's Q	125.301 ^a

Df	37
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut.

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : diterima.

Hasil dari analisis terhadap 38 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 125,301, dengan $\alpha = 0,05$, $df = 37$, maka diperoleh tabel X^2 sebesar 52,192. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap pertama adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kedua dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Shopee membeikan kemudahan komunikasi dengan penjual (P26).

2. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kedua

Pengujian tahap kedua yang dilakukan dengan menggunakan 37 atribut dan mengeluarkan atribut (P26) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Kedua)

N	80
Cochran's Q	119.470 ^a
Df	36
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut.

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 37 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 119,470, dengan $\alpha = 0,05$, $df = 36$, maka diperoleh tabel X^2 sebesar 50,998. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap kedua adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap ketiga dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Shopee menyediakan informasi penjual (P33).

3. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Ketiga

Pengujian tahap ketiga yang dilakukan dengan menggunakan 36 atribut dan mengeluarkan atribut (P33) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Ketiga)

N	80
Cochran's Q	113.509 ^a
Df	35
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 36 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 113,509, dengan $\alpha = 0,05$, $df = 35$, maka diperoleh tabel X^2 sebesar 49,801. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap ketiga adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap keempat dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi

jawaban Ya paling rendah yaitu Membeli produk dikarenakan pemberitahuan Shopee pada handphone (P16).

4. Hasil Uji Cochran Q Test Pada Pengujian Tahap Empat

Pengujian tahap keempat yang dilakukan dengan menggunakan 35 atribut dan mengeluarkan atribut (P16) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.11

Hasil Uji Cochran Q Test (Tahap Keempat)

N	80
Cochran's Q	110.942 ^a
Df	34
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 (df= k-1)$, maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 (df= k-1)$, maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 35 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 110.942, dengan $\alpha = 0,05$, $df = 34$, maka diperoleh tabel X^2 sebesar 48,602. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka

hasil pengujian tahap keempat adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kelima dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Shopee memberikan garansi pada setiap produk (P34).

5. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kelima

Pengujian tahap kelima yang dilakukan dengan menggunakan 34 atribut dan mengeluarkan atribut (P34) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.12

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Kelima)

N	80
Cochran's Q	108.721 ^a
Df	33
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 34 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 108,721, dengan $\alpha = 0,05$, $df = 33$, maka diperoleh tabel X^2 sebesar

47,399. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X2 tabel, maka hasil pengujian tahap kelima adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap keenam dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Shopee menjual produk merek terkenal (P4).

6. Hasil Uji Cochran Q Test Pada Pengujian Tahap Keenam

Pengujian tahap keenam yang dilakukan dengan menggunakan 33 atribut dan mengeluarkan atribut (P4) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.13

Hasil Uji Cochran Q Test (Tahap Keenam)

N	80
Cochran's Q	105.020 ^a
Df	32
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika Qhitung > dari X2 tabel 0,05 (df= k-1), maka Ho : ditolak

Jika Qhitung < dari X2 tabel 0,05 (df= k-1), maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 33 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Qhitung yaitu sebesar 105.020, dengan $\alpha = 0,05$, $df = 32$, maka diperoleh tabel X2 sebesar 46,194. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X2 tabel, maka hasil pengujian tahap keenam adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap ketujuh dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Shopee menetapkan harga berdasarkan manfaat produk (P12)

7. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Ketujuh

Pengujian tahap ketujuh yang dilakukan dengan menggunakan 32 atribut dan mengeluarkan atribut (P12) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.14

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Ketujuh)

N	80
Cochran's Q	102.227 ^a
Df	31
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika Qhitung > dari X2 tabel 0,05 ($df = k-1$), maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 (df = k-1)$, maka H_0 : diterima

Hasil dari analisis terhadap 32 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 102,227, dengan $\alpha = 0,05$, $df = 31$, maka diperoleh tabel X^2 sebesar 44,985. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap ketujuh adalah **H_0 ditolak dan menerima H_a** , artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kedelapan dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Membeli produk dikarenakan melihat iklan Shopee di media sosial (P13).

8. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kedelapan

Pengujian tahap kedelapan yang dilakukan dengan menggunakan 31 atribut dan mengeluarkan atribut (P13) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.15

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Kedelapan)

N	80
Cochran's Q	99.064 ^a
Df	30
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

H_0 : Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

H_a : Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 (df= k-1)$, maka H_0 : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 (df= k-1)$, maka H_0 : diterima

Hasil dari analisis terhadap 31 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 99,064, dengan $\alpha = 0,05$, $df = 30$, maka diperoleh tabel X^2 sebesar 43,772. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap kedelapan adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kesembilan dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Penjual Shopee menyediakan informasi produk yang dapat di percaya (P20).

9. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kesembilan

Pengujian tahap kesembilan yang dilakukan dengan menggunakan 30 atribut dan mengeluarkan atribut (P20) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.16

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Kesembilan)

N	80
Cochran's Q	95.888 ^a
Df	29
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

H_0 : Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka H_0 : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka H_0 : diterima

Hasil dari analisis terhadap 30 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 95,888, dengan $\alpha = 0,05$, $df = 29$, maka diperoleh tabel X^2 sebesar 42,556. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap kesembilan adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kesepuluh dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Merasa aman membagi informasi pribadi kepada Shopee (P29).

10. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kesepuluh

Pengujian tahap kesepuluh yang dilakukan dengan menggunakan 29 atribut dan mengeluarkan atribut (P29) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.17

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Kesepuluh)

N	80
Cochran's Q	92.581 ^a
Df	28
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 (df= k-1)$, maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 (df= k-1)$, maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 29 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 92,581, dengan $\alpha = 0,05$, $df = 28$, maka diperoleh tabel X^2 sebesar 41,337. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap kesepuluh adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kesebelas dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu *Costumer service* Shopee cepat dalam merespon keluhan konsumen (P8)

11. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kesebelas

Pengujian tahap kesebelas yang dilakukan dengan menggunakan 28 atribut dan mengeluarkan atribut (P8) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.18

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Kesebelas)

N	80
Cochran's Q	89.775 ^a

Df	27
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 28 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 89,775, dengan $\alpha = 0,05$, $df = 27$, maka diperoleh tabel X^2 sebesar 40,113. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap kesebelas adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kedua belas dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Shopee memiliki tampilan yang menarik (P21)

12. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kedua Belas

Pengujian tahap kedua belas yang dilakukan dengan menggunakan 27 atribut dan mengeluarkan atribut (P21) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.19
Hasil Uji Cochran Q Test (Tahap Kedua Belas)

N	80
Cochran's Q	87.057 ^a
Df	26
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 27 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 87,057, dengan $\alpha = 0,05$, $df = 26$, maka diperoleh tabel X^2 sebesar 38,885. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap kedua belas adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap ketiga belas dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Shopee membeikan informasi yang detail (P23).

13. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Ketiga Belas

Pengujian tahap ketiga belas yang dilakukan dengan menggunakan 26 atribut dan mengeluarkan atribut (P23) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.20

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Ketiga Belas)

N	80
Cochran's Q	84.209 ^a
Df	25
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 26 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 84,209 dengan $\alpha = 0,05$, $df = 25$, maka diperoleh tabel X^2 sebesar 37,652. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap ketiga belas adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup

signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap keempat belas dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Shopee membeikan kemudahan komunikasi dengan perusahaan (P25).

14. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Keempat Belas

Pengujian tahap keempat belas yang dilakukan dengan menggunakan 25 atribut dan mengeluarkan atribut (P25) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.21

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Keempat Belas)

N	80
Cochran's Q	80,699 ^a
Df	24
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 25 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 80,699 dengan $\alpha = 0,05$, $df = 24$, maka diperoleh tabel X^2 sebesar 36,415. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka

hasil pengujian tahap keempat belas adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kelima belas dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Produk yang dijual di Shopee tidak pernah mengecewakan (P32)

15. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kelima Belas

Pengujian tahap kelimabelas yang dilakukan dengan menggunakan 24 atribut dan mengeluarkan atribut (P32) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.22

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Kelima Belas)

N	80
Cochran's Q	76,897 ^a
Df	23
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \chi^2_{tabel}$ 0,05 (df= k-1), maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \chi^2_{tabel}$ 0,05 (df= k-1), maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 24 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 76,897 dengan $\alpha = 0,05$, df = 23, maka diperoleh tabel χ^2 sebesar

35,172. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X2 tabel, maka hasil pengujian tahap kelima belas adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap keenam belas dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Shopee menjual produk original (P5)

16. Hasil Uji Cochran Q Test Pada Pengujian Tahap Keenam Belas

Pengujian tahap keenambelas yang dilakukan dengan menggunakan 23 atribut dan mengeluarkan atribut (P5) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.23

Hasil Uji Cochran Q Test (Tahap Keenam Belas)

N	80
Cochran's Q	74,422 ^a
Df	22
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 23 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Qhitung yaitu sebesar 74,422 dengan $\alpha = 0,05$, $df = 22$, maka diperoleh tabel X2 sebesar 33,924. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X2 tabel, maka hasil pengujian tahap keenam belas adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap ketujuh belas dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Produk yang dijual Shopee dapat memenuhi kebutuhan (P7)

17. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Ketujuh Belas

Pengujian tahap ketujuhbelas yang dilakukan dengan menggunakan 22 atribut dan mengeluarkan atribut (P7) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.24

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Ketujuh Belas)

N	80
Cochran's Q	71,683 ^a
Df	21
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut.

Kriteria

Jika Qhitung > dari X2 tabel 0,05 ($df = k-1$), maka Ho : ditolak

Jika Qhitung < dari X2 tabel 0,05 ($df = k-1$), maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 22 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Qhitung yaitu sebesar 71,683 dengan $\alpha = 0,05$, $df = 21$, maka diperoleh tabel X2 sebesar 32,670. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X2 tabel, maka hasil pengujian tahap ketujuh belas adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kedelapan belas dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Shopee menetapkan harga berdasarkan kualitas produk (P10).

18. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kedelapan Belas

Pengujian tahap kedelapan belas yang dilakukan dengan menggunakan 21 atribut dan mengeluarkan atribut (P10) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.25

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Kedelapan Belas)

N	80
Cochran's Q	67,974 ^a
Df	20
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 (df= k-1)$, maka H_0 : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 (df= k-1)$, maka H_0 : diterima

Hasil dari analisis terhadap 21 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 67,974 dengan $\alpha = 0,05$, $df = 20$, maka diperoleh tabel X^2 sebesar 31,410. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap kedelapan belas adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kesembilan belas dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Shopee menjual produk dengan harga yang bervariasi pada produk yang sama (P11)

19. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kesembilan Belas

Pengujian tahap kesembilan belas yang dilakukan dengan menggunakan 20 atribut dan mengeluarkan atribut (P11) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.26

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Kesembilan Belas)

N	80
Cochran's Q	64,208 ^a
Df	19
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 (df= k-1)$, maka H_0 : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 (df= k-1)$, maka H_0 : diterima

Hasil dari analisis terhadap 20 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 64,208 dengan $\alpha = 0,05$, $df = 19$, maka diperoleh tabel X^2 sebesar 30,143. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap kesembilan belas adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kedua puluh dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Shopee membeikan informasi yang mudah di mengerti (24).

20. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kedua Puluh

Pengujian tahap kedua puluh yang dilakukan dengan menggunakan 19 atribut dan mengeluarkan atribut (P24) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.27

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Kedua Puluh)

N	80
Cochran's Q	60,592 ^a

Df	18
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 19 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 60,592 dengan $\alpha = 0,05$, $df = 18$ maka diperoleh tabel X^2 sebesar 28,869. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap kedua puluh adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kedua puluh satu dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Shopee memiliki tampilan yang menarik (2)

21. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kedua Puluh Satu

Pengujian tahap kedua puluh satu yang dilakukan dengan menggunakan 18 atribut dan mengeluarkan atribut (P2) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.28

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Kedua Puluh Satu)

N	80
Cochran's Q	54,721 ^a
Df	17
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 18 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 54,721 dengan $\alpha = 0,05$, $df = 17$ maka diperoleh tabel X^2 sebesar 27,587. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap kedua puluh satu adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kedua puluh dua dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Membeli produk dikarenakan program bonus item yang ditawarkan Shopee (14)

22. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kedua Puluh Dua

Pengujian tahap kedua puluh dua yang dilakukan dengan menggunakan 17 atribut dan mengeluarkan atribut (P14) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.29
Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Kedua Puluh Dua)

N	80
Cochran's Q	48,619 ^a
Df	16
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 17 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 48,619 dengan $\alpha = 0,05$, $df = 16$ maka diperoleh tabel X^2 sebesar 26,296. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap kedua puluh dua adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu

dilakukan pengujian tahap kedua puluh tiga dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Produk yang dibeli melalui Shopee sesuai dengan harapan (P18).

23. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kedua Puluh Tiga

Pengujian tahap kedua puluh tiga yang dilakukan dengan menggunakan 16 atribut dan mengeluarkan atribut (P18) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.30

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Kedua Puluh Tiga)

N	80
Cochran's Q	42,732 ^a
Df	15
Asymp.Sig	0.000

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut.

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 16 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 42,732 dengan $\alpha = 0,05$, $df = 15$ maka diperoleh tabel X^2 sebesar 24,995. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian

diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X2 tabel, maka hasil pengujian tahap kedua puluh tiga adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kedua puluh empat dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Kebijakan privasi yang dicantumkan Shopee memberikan rasa aman (P27)

24. Hasil Uji Cochran Q Test Pada Pengujian Tahap Kedua Puluh Empat

Pengujian tahap kedua puluh empat yang dilakukan dengan menggunakan 15 atribut dan mengeluarkan atribut (P27) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.31

Hasil Uji Cochran Q Test (Tahap Kedua Puluh Empat)

N	80
Cochran's Q	36,473 ^a
Df	14
Asymp.Sig	0.001

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika Qhitung > dari X2 tabel 0,05 (df= k-1), maka Ho : ditolak

Jika Qhitung < dari X2 tabel 0,05 (df= k-1), maka Ho : diterima

Hasil dari analisis terhadap 15 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Qhitung yaitu sebesar 36,473 dengan $\alpha = 0,05$, $df = 14$ maka diperoleh tabel X2 sebesar 23,684. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X2 tabel, maka hasil pengujian tahap kedua puluh empat adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kedua puluh lima dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Shopee mampu menjaga kerahasiaan data pribadi (P30)

25. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kedua Puluh Lima

Pengujian tahap kedua puluh lima yang dilakukan dengan menggunakan 14 atribut dan mengeluarkan atribut (P30) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.32

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Kedua Puluh Lima)

N	80
Cochran's Q	29,036 ^a
Df	13
Asymp.Sig	0.006

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

Ho: Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut.

Kriteria

Jika Qhitung > dari X2 tabel 0,05 ($df = k-1$), maka Ho : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 (df= k-1)$, maka H_0 : diterima

Hasil dari analisis terhadap 14 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 29,036 dengan $\alpha = 0,05$, $df = 13$ maka diperoleh tabel X^2 sebesar 22,362. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap kedua puluh lima adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kedua puluh enam dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Transaksi pembayaran Shopee mudah digunakan (P36)

26. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kedua Puluh Enam

Pengujian tahap kedua puluh enam yang dilakukan dengan menggunakan 13 atribut dan mengeluarkan atribut (P36) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.33

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Kedua Puluh Enam)

N	80
Cochran's Q	23,700 ^a
Df	12
Asymp.Sig	0.022

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

H_0 : Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

H_a : Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka H_0 : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 \text{ (df= k-1)}$, maka H_0 : diterima

Hasil dari analisis terhadap 13 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 23,700 dengan $\alpha = 0,05$, $df = 12$ maka diperoleh tabel X^2 sebesar 21,026. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih besar dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap kedua puluh enam adalah **Ho ditolak dan menerima Ha**, artinya tidak terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian tahap kedua puluh tujuh dengan mengeluarkan atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling rendah yaitu Shopee memudahkan berbelanja online (P1).

27. Hasil Uji *Cochran Q Test* Pada Pengujian Tahap Kedua Puluh Tujuh

Pengujian tahap kedua puluh enam yang dilakukan dengan menggunakan 12 atribut dan mengeluarkan atribut (P1) dari analisis, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.34

Hasil Uji *Chocran Q Test* (Tahap Kedua Puluh Tujuh)

N	80
Cochran's Q	29,054 ^a
Df	12
Asymp.Sig	0.060

Sumber : Data diolah, 2021

Hipotesis

H_0 : Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Ha: Tidak Terdapat hubungan yang cukup signifikan antar masing-masing atribut

Kriteria

Jika $Q_{hitung} > \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 (df= k-1)$, maka H_0 : ditolak

Jika $Q_{hitung} < \text{dari } X^2 \text{ tabel } 0,05 (df= k-1)$, maka H_0 : diterima

Hasil dari analisis terhadap 12 atribut dengan uji *Cochran Q Test*, menampilkan banyaknya nilai statistik Q_{hitung} yaitu sebesar 19,054 dengan $\alpha = 0,05$, $df = 11$ maka diperoleh tabel X^2 sebesar 19.675. Dari hasil tersebut dan berdasarkan ketentuan pengujian diatas dimana nilai Q hitung lebih kecil dari pada X^2 tabel, maka hasil pengujian tahap kedua puluh enam adalah **Ho diterima dan menolak Ha**, artinya terdapat hubungan yang cukup signifikan dari masing-masing atribut. Dengan demikian ada kemungkinan jawaban Ya adalah sama untuk setiap atribut tersebut. Secara ringkas hasil Uji *Cochran Q Test* dapat dilihat pada tabel 4.32 rekapitulasi hasil tahapan uji *Cochran Q Test* terhadap faktor-faktor yang menentukan keputusan pembelian konsumen pada Shopee, sebagai berikut :

Tabel 4.35

Hasil Uji *Cochran Q Test* Keputusan Pembelian Konsumen

Pada Shopee

Tahapan Penelitian	Q Hitung	X2 Tabel	Uji Hipotesis	Jawaban (YA) Terendah
1	125,301	52,192	Ditolak	Shopee memberikan kemudahan komunikasi dengan penjual (P26).
2	119,470	50,998	Ditolak	Shopee menyediakan informasi penjual (P33)
3	113,509	49,801	Ditolak	Membeli produk dikarenakan pemberitahuan Shopee pada handphone (P16)
4	110,942	48,602	Ditolak	Shopee memberikan garansi pada setiap produk (P34)

5	108,721	47,399	Ditolak	Shopee menjual produk merek terkenal (P4)
6	105,020	46,194	Ditolak	Shopee menetapkan harga berdasarkan manfaat produk (P12)
7	102,227	44,985	Ditolak	Membeli produk dikarenakan melihat iklan Shopee di media sosial (P13)
8	99,064	43,772	Ditolak	Penjual Shopee menyediakan informasi produk yang dapat di percaya (P20)
9	95,888	42,556	Ditolak	Merasa aman membagi informasi pribadi kepada Shopee (P29)
10	92,581	41,337	Ditolak	<i>Costumer service</i> Shopee cepat dalam merespon keluhan konsumen (P8)
11	89,775	40,113	Ditolak	Shopee memiliki tampilan yang menarik (P21)
12	87,057	38,885	Ditolak	Shopee membeikan informasi yang detail (P23)
13	84,209	37,652	Ditolak	Shopee membeikan kemudahan komunikasi dengan perusahaan (P25)
14	80,699	36,415	Ditolak	Produk yang dijual di Shopee tidak pernah mengecewakan (P32)
15	76,897	35,172	Ditolak	Shopee menjual produk original (P5)
16	74,422	33,924	Ditolak	Produk yang dijual Shopee dapat memenuhi kebutuhan (P7)
17	71,683	32,67	Ditolak	Shopee menetapkan harga berdasarkan kualitas produk (P10)
18	67,974	31,974	Ditolak	Shopee menjual produk dengan harga yang bervariasi pada produk yang sama (P11)
19	64,208	30,143	Ditolak	Shopee membeikan informasi yang mudah di mengerti (24)
20	60,592	28,869	Ditolak	Shopee memiliki tampilan yang menarik (2)
21	54,721	27,587	Ditolak	Membeli produk dikarenakan program bonus item yang ditawarkan Shope (14)
22	48,619	26,296	Ditolak	Produk yang dibeli melalui Shopee sesuai dengan harapan (P18)
23	42,732	24,995	Ditolak	Kebijakan privasi yang dicantumkan Shopee

				memberikan rasa aman (P27)
24	36,473	23,684	Ditolak	Shopee mampu menjaga kerahasiaan data pribadi (P30)
25	29,036	22,362	Ditolak	Transaksi pembayaran Shopee mudah digunakan (P36)
26	23,700	21,026	Ditolak	Shopee memudahkan berbelanja online (P1)
27	19,054	19,675	Diterima	Semua jawaban memiliki jawaban Ya sama (terdapat 12 faktor)

Sumber : Data diolah, 2021

Setelah diperoleh 12 atribut yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada Shopee, maka dapat diketahui faktor apa yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada Shopee yang dapat dihitung berdasarkan jumlah responden yang terbanyak menjawab “Ya”, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.36

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian
Konsumen Pada Shopee**

Peringkat	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Pada Shopee	Jawaban	
		Tidak	YA
1	Membeli produk dikarenakan program kode voucher gratis ongkir yang diberikan Shopee (P15)	5	75
2	Membeli produk dikarenakan karena program Flash Sale diberikan Shopee (P17)	8	72
3	Shopee menjual produk dengan harga yang terjangkau (P9)	9	71
4	Shopee memiliki tampilan yang mudah digunakan (P22)	9	71
5	Metode pembayaran Shopee sangat lengkap (P37)	9	71
6	Shopee menjual produk yang sesuai dengan tampilan (P6)	10	70
7	Pengiriman barang di Shopee tempat waktu (P19)	10	70
8	Shopee memiliki reputasi yang baik (P31)	10	70
9	Shopee memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi (P28)	11	69
10	Tahapan transaksi pembayaran Shopee mudah dipelajari (P35)	11	69

11	Transaksi pembayaran Shopee dapat dilakukan kapan saja (P38)	14	66
12	Shopee menjual produk sesuai dengan spesifikasi (P3)	15	65

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.33 faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada Shopee, menjelaskan bahwa faktor yang paling dominan adalah Membeli produk dikarenakan program kode voucher gratis ongkir yang diberikan Shopee (P15) memiliki jawaban Ya tertinggi dengan jumlah 75.

4.4 Pembahasan

Berdasarkan pengujian yang dilakukan secara bertahap dengan metode *Cochran Q Test* dan mengeluarkan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada keputusan pembelian konsumen pada Shopee yang mempunyai jawaban Ya paling kecil, diperoleh 12 atribut yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada Shopee, maka dapat diketahui faktor apa yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada Shopee, yaitu Membeli produk dikarenakan program kode voucher gratis ongkir yang diberikan Shopee (P15), Membeli produk dikarenakan karena, program Flash Sale diberikan Shopee (P17), Shopee menjual produk dengan harga yang terjangkau (P9), Shopee memiliki tampilan yang mudah digunakan (P22), Metode pembayaran Shopee sangat lengkap (P37), Shopee menjual produk yang sesuai dengan tampilan (P6), Pengiriman barang di Shopee tempat waktu (P19), Shopee memiliki reputasi yang baik (P31), Shopee memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi (P28), Tahapan transaksi pembayaran Shopee mudah dipelajari (P35), Transaksi pembayaran Shopee dapat dilakukan kapan saja (P38) dan Shopee menjual produk sesuai dengan spesifikasi (P3).

Konsumen membeli produk dikarenakan program kode voucher gratis ongkir yang diberikan, adanya berbagai promo yang menarik seperti voucher gratis

ongkir yang dapat diklaim oleh konsumen dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Melalui promo voucher gratis ongkir, Shopee menghapuskan anggapan bahwa belanja online mahal karena adanya biaya pengiriman. voucher gratis ongkir merupakan bagian dari promosi penjualan yaitu kegiatan untuk menstimuli pembelian yang berupa usaha penjualan khusus. voucher gratis ongkir merupakan strategi pemasaran unggulan yang dimiliki Shopee dimana fungsinya untuk memberi informasi, membujuk dan mempengaruhi persepsi konsumen sehingga melakukan keputusan pembelian produk di Shopee. Salsyabila, dkk (2021) menyatakan bahwa promosi adalah sebuah bentuk komunikasi pemasaran yang digunakan untuk menyebarkan sebuah informasi, mempengaruhi, serta meningkatkan pasar sasaran agar membeli sebuah produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Konsumen membeli produk dikarenakan karena, program Flash Sale diberikan Shopee, program Flash Sale Shopee merupakan program yang memberikan diskon besar bagi pengguna Shopee, namun program Flash Sale Shopee memberikan layanan promosi dengan waktu yang terbatas, program Flash Sale Shopee akan mengarahkan konsumen untuk cepat melakukan pembelian. Masruroh (2017) menyatakan bahwa promosi merupakan semua alat-alat dalam kombinasi pemasaran yang peranan utamanya adalah untuk mengadakan komunikasi yang sifatnya membujuk konsumen.

Shopee menjual produk dengan harga yang terjangkau, Harga yang ditawarkan oleh Shopee sangat bervariasi sehingga konsumen dapat membeli produk sesuai dengan kemampuan keuangan yang dimiliki, selain itu Shopee memiliki program cicilan bagi produk-produk yang memiliki harga relative mahal program tersebut memudahkan konsumen untuk membeli produk dengan harga yang terjangkau. Masruroh (2017) menyatakan bahwa harga adalah jumlah yang dibutuhkan untuk

mendapatkan sejumlah produk dan suatu cara bagi seseorang untuk membedakan penawarannya dari para pesaing.

Shopee memiliki tampilan yang mudah digunakan, Shopee memiliki tampilan yang tersusun rapi, produk yang dijual di Shopee disesuaikan dengan kategori sehingga memudahkan konsumen memperoleh informasi terhadap suatu produk serta spesifikasinya sehingga konsumen melakukan pembelian produk pada Shopee. Deborah (2019) menyatakan bahwa kualitas website adalah suatu proses terstruktur yang menyediakan sarana untuk mengidentifikasi dan membawa suara pelanggan melalui setiap tahap produk dan ataupun pengembangan dan implementasi layanan.

Metode pembayaran Shopee sangat lengkap, Shopee menghadirkan berbagai metode pembayaran seperti Kartu Kredit, Transfer Bank, Indomaret, Shopeepay, Alfamart, SPayLater, OneKlik, Kredivo, *cash on delivery*, banyak pilihan metode pembayaran yang dimiliki Shopee mempermudah konsumen untuk melakukan pembelian sebuah produk. Fachmi dan Astuti (2016) menyatakan bahwa kemudahan transaksi adalah persepsi kemudahan transaksi online mengacu pada persepsi individu akan mudahnya transaksi belanja online yang dilakukan.

Shopee menjual produk yang sesuai dengan tampilan, Shopee memiliki penilaian bagi para penjual di Shopee yaitu *Star*. *Star* adalah predikat yang akan diberikan pada penjual dengan predikat *Star Seller*. Predikat *Star* akan diberikan jika *Star Seller* mampu mempertahankan kualitas toko dan produknya. Selain mempertahankan kualitas, *Star Seller* juga harus melakukan peningkatan performa, baik performa toko maupun performa penjualan, toko-toko yang memiliki predikat *Star Seller* menjual produk yang sesuai dengan tampilan sehingga kualitas dari produk sangat terjamin, hal ini yang dapat menyebabkan konsumen berkeinginan melakukan pembelian di Shopee. Suhatman, dkk (2020)

menyatakan bahwa kualitas produk merupakan kecocokkan terhadap spesifikasi produk dan jasa yang dijanjikan sesuai keinginan dari kebutuhan konsumen baik secara fisik maupun psikologis.

Pengiriman barang di Shopee tempat waktu, Shopee memiliki layanan pengiriman Shopee Express, durasi pengiriman layanan Shopee Express, yaitu paket yang diambil kurir sebelum pukul 13.00 WIB akan dikirimkan pada hari yang sama. Sedangkan paket yang diambil kurir setelah pukul 13.00 WIB akan dikirimkan pada keesokan harinya sehingga memungkinkan pengiriman akan datang sesuai dengan waktu yang ditentukan dan konsumen dapat dengan mudah melacak paket yang dipesan di Shopee dengan melihat nomer resi pengiriman, layanan tersebut akan menimbulkan kepercayaan bagi konsumen dan menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian produk di Shopee. Japarianto dan Adelia (2020) menyatakan bahwa kepercayaan adalah sebagai harapan konsumen bahwa penyedia barang dan jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.

Shopee memiliki reputasi yang baik, Shopee merupakan salah satu *marketplace* terpopuler di Indonesia, hal itu menunjukkan Shopee memiliki reputasi yang baik dimata para konsumen yang dapat menciptakan rasa percaya konsumen pada Shopee untuk mendukung aktivitas berbelanja online, hal tersebut menjadi alasan konsumen untuk melakukan keputusan pembelian konsumen pada Shopee. Fachmi dan Astuti (2016) menyatakan Reputasi adalah adalah citra yang melekat pada sebuah nama produk atau perusahaan dan memberi kesan yang kuat akan nama tersebut.

Shopee memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi, ShopeePay untuk menjamin keamanan transaksi adalah dengan menghadirkan fitur rekognisi wajah dan sidik jari untuk menyelesaikan pembayaran, baik secara online maupun

offline serta Shopee memiliki kebijakan Pengembalian Dana dan Barang sehingga aman bertransaksi pembelian di Shopee. Bakhtiar dan Sunarka (2020) menyatakan bahwa keamanan merupakan bentuk perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi di toko online dari ancaman pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Tahapan transaksi pembayaran Shopee mudah dipelajari, Shopee memiliki tahapan yang mudah digunakan oleh konsumen, karena sistem Shopee langsung mengarahkan sehingga membantu konsumen untuk melakukan transaksi pembayaran. Alwafi dan Magnadi (2016) menyatakan kemudahan merupakan tingkat di mana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya.

Transaksi pembayaran Shopee dapat dilakukan kapan saja, konsumen dengan mudah melakukan transaksi pembayaran, cukup memiliki *smartphone* dan terhubung ke jaringan internet dan Shopee memiliki layanan pembayaran baru yaitu melalui kasir Indomaret, kasir Indomaret dapat menjadi pilihan utama metode pembayaran bagi pelanggan Shopee, khususnya bagi mereka yang tidak memiliki rekening bank dan berada di pelosok daerah, hal ini akan menjadi pertimbangan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian produk pada Shopee. Chusnah dan Indriana (2020) menyatakan bahwa kemudahan merupakan cara untuk mengetahui sejauh mana sebuah produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien, efektif, dan pengguna menjadi lebih puas saat menggunakan produk tersebut.

Shopee menjual produk sesuai dengan spesifikasi, produk yang dijual sesuai dengan yang dideskripsikan akan meningkatkan keyakinan pada kualitas produk yang akan berdampak pada ketertarikan konsumen untuk membeli produk di Shopee. Jonatan (2019) menyatakan bahwa kualitas produk adalah kemampuan

produk untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.