

PERILAKU KONSUMEN BELANJA ONLINE DI SHOPEE

SKRIPSI



Oleh :

Sulastri Enda Yunita

1612110144

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG
2020**



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan 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, 12 Februari 2020



Sulastri Enda Yunita
NPM. 1612110144

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PERILAKU KONSUMEN BELANJA ONLINE DI SHOPEE**

Nama Mahasiswa : **SULASTRI ENDA YUNITA**

N P M : **1612110144**

Program Studi : **Manajemen**

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



Dr. Anggalia Wibasuri, S.Kom., M.M.

NIK. 11310809

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



HALAMAN PENGESAHAN

Pada Februari 2020 telah diselenggarakan Sidang SKRIPSI dengan judul **“PERILAKU KONSUMEN BELANJA ONLINE DI SHOPEE”**. Untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI, bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **Sulastri Enda Yunita**

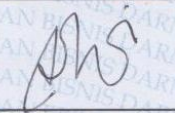
NPM : **1612110144**

Program Studi : **Manajemen**

Dan telah dinyatakan LULUS oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

Nama Status Tanda Tangan

1. **Aswin, S.E., M.M.** - Ketua Sidang 

2. **Cahyani Pratisti, S.Pi., MBA.** - Anggota 

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis IIB Darmajaya

Dr. Faurani I Sauti Singagerda, S.E., M.Sc.

NIK. 30040419

RIWAYAT HIDUP

Nama : Sulastri Enda Yunita
Tempat, tanggal lahir : Kedondong, 28 April 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat rumah : Jl. Nawawi Glr Dlm Gg. Sahim Sukajay
Rajabasa Jaya
Nomor telfon : 089648832256
Email : Sulastriendayunita@gmail.com

Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara yang merupakan buah kasih pernikahan antara Bapak Sukma Syah dan Ibu Rosmita. Adapun pendidikan ditempuh oleh penulis adalah:

1. SDN 1 Rajabasa Raya dan lulus pada tahun 2010
2. SMP Dharma Utama dan lulus pada tahun 2013
3. SMAN 13 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2016

Dan pada tahun 2016, penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Manajemen pada jenjang Strata Satu di Institut Informatika Dan Bisnis (IIB) Darmajaya. Kemudian penulis melakukan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat di Desa Pancasila Kecamatan Natar pada tahun 2019.

Bandar Lampung, 12 Februari 2020

Sulastri Enda Yunita
NPM: 1612110144

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala anugrah dan kasih sayang yang sangat melimpah sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan kupersembahkan kepada :

Kepada kedua orang tuaku, Ayah dan Ibuku Sukma Syah (Alm) dan Rosmita yang sangat aku sayangi, terima kasih do'a, kasih sayang, bimbingan, dana, semangat serta kesabaran yang telah diberikan kepadaku dan yang tak pernah bosan mengajarkanku apa arti dari sebuah perjuangan dan hidup ini. Kalian pahlawanku.

Terimakasih kepada keluarga besar ku untuk setiap doa, curahan kasih sayang, pengajaran hidup, dan selalu memberikan semangat untukku

Terimakasih kepada adikku Septa Darmawan Syah dan Aulia Kasuma Marta yang selalu mewarnai hidupku dengan tawa dan canda kalian

Untuk sahabat dan teman – teman yang tidak dapat satu persatu saya sebutkan. Terima kasih atas dukungannya untuk menyelesaikan penelitian ini,

Dan

Para Pendidik dan Almamaterku Tercinta IIB Darmajaya

MOTTO

Tidak ada hal yang sia-sia dalam belajar karena ilmu akan bermanfaat pada waktunya.

Hidup ini sangatlah berat. bahkan lebih berat ketika kamu bodoh

Tiada perjuangan tanpa pengorbanan, tidak ada masalah yang tak bisa diselesaikan

(Sulastri Enda Yunita)

PERILAKU KONSUMEN BELANJA ONLINE DI SHOPEE

ABSTRAK

Oleh:
Sulastri Enda Yunita
1612110144

Shopee merupakan sebuah anak perusahaan dari garena yang berbasis di singapura. Meningkatnya penetrasi pengguna gadget membuat PT Shopee International Indonesia melihat peluang baru di dunia *e-commerce*. *Shopee* ikut meramaikan pasar Indonesia pada akhir bulan Mei 2015 dan mulai beroperasi sejak Juni 2015. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap sikap konsumen, mengetahui pengaruh kemanfaatan terhadap sikap konsumen, mengetahui pengaruh kemudahan penggunaann terhadap niat beli, mengetahui pengaruh kemanfaatan terhadap niat beli dan Mengetahui pengaruh sikap konsumen pada niat beli. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability* dan menggunakan teknik *purposive sampling* yang diambil dari jumlah pengunjung yang telah mengunjungi dan konsumen di Shopee yaitu sebanyak 100 sampel. Metode analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Sikap pada konsumen di Shopee . Manfaat tidak berpengaruh terhadap sikap pada konsumendi Shopee. Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Niat Beli di Shopee. Manfaat berpengaruh signifikan terhadap Niat Beli di Shopee. Sikap berpengaruh terhadap Niat Beli di Shopee. Dalam penelitian ini menggunakan variable kemudahan penggunaan dan manfaat sebagai variable bebas yang dapat mempengaruhi sikap yang berdampak pada niat beli dan untuk meningkatkan niat beli konsumen pada Shopee. Masih memungkinkan menambah variabel lain untuk menjelaskan sikap misalnya perilaku konsumen.

Kata Kunci : Preceived ease of use, Perceivede usefulness, Sikap dan Niat Beli

ABSTRACT

ONLINE SHOPPING CONSUMER BEHAVIOR IN SHOPEE

By:
Sulastri Enda Yunita
1612110144

Shopee is a subsidiary of Garena Company from Singapore. The increasing penetration of gadget users has made PT Shopee International Indonesia to see new opportunities in the world of e-commerce. Shopee participated in bracing the Indonesian market at the end of May 2015 and began operating since June 2015. The purpose of this study was to determine the effect of ease of use on consumer attitudes, determine the effect of benefit on consumer attitudes, determine the effect of ease of use on purchase intentions, and determine the effect of benefit on intention. Purchasing and knowing the effect of consumer attitudes on purchase intentions. The sampling method in this study used nonprobability and a purposive sampling technique from the number of visitors who have visited and used Shopee with 100 samples. The data analysis method used path analysis. The result of this study showed that Ease of Use had an effect on consumer attitudes in Shopee. The benefits had no effect on attitudes to consumers in Shopee. Ease of Use had a significant effect on Purchase Intention in Shopee. Benefits have a significant effect on Purchase Intention at Shopee. Attitude Affects Purchase Intention in Shopee. In this study, ease of use and benefit variables as independent variables affected attitudes and impacted on purchasing intentions and to increase consumer purchase intentions in Shopee. It was still possible to add other variables to explain attitudes, for example consumer behavior.

Keywords: Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude, Purchase Intention

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas rahmat dan 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 baik. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Firmansyah YA, MBA., MSc, selaku Rektor Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, ST.,MT.,Phd selaku wakil rektor I Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
3. Bapak Ronny Nazar, SE.,MT selaku wakil rektor II Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
4. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos,M.M selaku wakil rektor III Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. Raden Achmad Bustomi Rosadi,M.S. selaku wakil rektor IV Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
6. Dekan Fakultas Bisnis Dan Ekonomi, Dr. Faurani I Santi Singagerda, SE., M.Sc
7. Ibu Aswin, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen IIB Darmajaya
8. Dr. Anggalia Wibasuri, S.Kom.,M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk membimbing saya menyelesaikan penelitian ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar terutama jurusan Manajemen yang telah membagi ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penyusun dalam pembelajaran.
10. Papa dan mama selaku orang tua yang selalu mengajari ku dalam segala hal terutama membiayai ku sejauh ini untuk mendapatkan ilmu yang sangat bermanfaat untuk ku.

11. Para Sahabatku (Amalia Apriliana, Diah Ayu Noveilina, Indah Kartika Sari, Indah Ramaiska, dan Ketut Budarni) yang selalu menemaniku dengan canda dan tawa dari awal kuliah sampai lulus kuliah semoga kita sukses.
12. Kakak yang akan terus diingat (Rahardian Aji Pratama) yang selalu membantu dan memberi support untuk saya, walaupun terkadang hanya bertemu disaat waktu-waktu tertentu saja.
13. Seluruh angkatan manajemen 2016 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.
14. Almamaterku IBI 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, 12 Februari 2020

Penulis,

Sulastri Enda Yunita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek	7
1.3.2 Ruang Lingkup Objek.....	7
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat	7
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu	7
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Bagi Peneliti	8
1.5.2 Bagi Perusahaan	8
1.5.3 Bagi Institusi.....	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pemasaran Online	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran Online.....	10
2.1.2 Indikator Pemasaran Online	11
2.2 Perilaku Konsumen	11
2.2.1 Pengertian Perilaku konsumen	11
2.2.2 Indikator Perilaku konsumen.....	13
2.3 Teknologi Acceptance Model	13
2.3.1 Pengertian Teknologi Acceptance Model	13
2.3.2 Indikator Teknologi Acceptance Model.....	14
2.4 Sikap	16
2.4.1 Pengertian Sikap.....	16
2.4.2 Indikator Sikap	16
2.5 Niat Beli	17
2.5.2 Indikator Niat Beli	17

2.6 Penelitian Terdahulu.....	18
2.7 Kerangka Pikir	23
2.8 Kerangka Teori	24
2.9 Hipotesis Penelitian.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Sumber Data.....	28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1 Populasi.....	29
3.4.2 Sampel.....	29
3.5 Variabel Penelitian	31
3.5.1 Variabel Independen	31
3.5.2 Variabel Dependen	31
3.6 Definisi Operasional variabel.....	31
3.7 Uji Persyaratan Instrumen.....	34
3.7.1 Uji Validitas	34
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data	35
3.8.1 Uji Normalitas Sampel.....	35
3.8.2 Uji Linieritas.....	35
3.9 Metode Analisis Data	36
3.9.1 Analisis Jalur	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data	40
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	40
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden	42
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	47
4.2.1 Hasil Uji Validitas	47
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data	51
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	51
4.3.2 Hasil Uji Linearitas.....	51
4.4 Hasil Analisis Data	53
4.4.1 Hasil Analisis Jalur.....	53
4.5 Pembahasan.....	56
4.5.1 Pembahasan Hasil Hipotesis X1 Terhadap Y	57
4.5.3 Pembahasan Hasil Hipotesis X2 Terhadap Y	57
4.5.3 Pembahasan Hasil Hipotesis X1 Terhadap Z.....	57
4.5.3 Pembahasan Hasil Hipotesis X2 Terhadap Z.....	58
4.5.5 Pembahasan Hasil Hipotesis Y Terhadap Z.....	58

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	51
5.2 Saran	51
5.2.1 Bagi Peneliti Selanjutnya	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Hasil Prasurvey	3
2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
3.1 Kriteria Pemilihan Sampel	30
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.3 Interpretasi Reliabel Instrumen	34
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
4.4 Responden Berdasarkan Mengunjungi Aplikasi Shopee.....	42
4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kemudahan Penggunaan (X1).....	42
4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Manfaat (X2).....	44
4.7 Hasil Jawaban Responden Variabel Sikap (Y)	45
4.8 Hasil Jawaban Responden Variabel Niat Beli (Z).....	46
4.9 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kemudahan Penggunaan (X1).....	48
4.10 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Manfaat (X2).....	48
4.11 Hasil Uji Validitas Sikap (Y).....	49
4.12 Hasil Uji Validitas Kuesioner Niat Beli (Z).....	49
4.13 Interpretasi Reliabilitas Instrumen.....	50
4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
4.15 Hasil Uji Normalitas	51
4.16 Hasil Uji Linieritas	52
4.17 Model Rantai Kausal Pertama.....	53
4.18 Model Rantai Kausal Kedua	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Logo Shopee	1
1.2 Diagram Penggunaan Internet	4
2.1 Kerangka Pikir	23
2.2 Kerangka Teori	28
3.1 Analisis Jalur	36
4.1 Persamaan Struktural	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2** Hasil Kuesioner
- Lampiran 3** Karakteristik Responden
- Lampiran 4** Hasil Jawaban Kuisisioner
- Lampiran 5** Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6** Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7** Hasil Uji Normalitas,
- Lampiran 8** Hasil Uji Linearitas
- Lampiran 9** Hasil Analisis Jalur