

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KONSUMEN DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*  
PADA PENGGUNA SHOPEE DI KECAMATAN  
LAKARSANTRI**



**Oleh:**

**FANY ILMA HERYAN PUTRI**

**NPM: 18.1.01.11229**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2022**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KONSUMEN DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*  
PADA PENGGUNA SHOPEE DI KECAMATAN  
LAKARSANTRI**



Oleh:

**FANY ILMA HERYAN PUTRI**

**NPM: 18.1.01.11229**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2022**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KONSUMEN DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*  
PADA PENGGUNA SHOPEE DI KECAMATAN  
LAKARSANTRI**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi: Akuntansi  
Konsentrasi: Akuntansi Keuangan**



**Oleh:**

**FANY ILMA HERYAN PUTRI**

**NPM: 18.1.01.11229**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2022**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KONSUMEN DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE  
PADA PENGGUNA SHOPEE DI KECAMATAN  
LAKARSANTRI**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**FANY ILMA HERYAN PUTRI**

**NPM : 18.1.01.11229**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 21 Februari 2022**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. David Efendi, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Anggota : 1. Dr. Danny Wibowo, M.M., Ak., B.K.P., C.M.A., CA.**

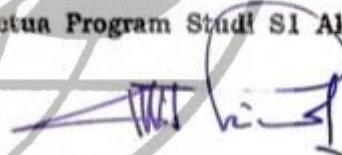
**2. Dra. Yuliasstuti Rahayu, MSA., Ak., CA.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi SI Akuntansi**



**Dr. Danny Wibowo, M.M., Ak., B.K.P., C.M.A., CA.**

**Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **FANY ILMA HERYAN PUTRI**

N.P.M : **18.1.01.11229**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN  
DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* PADA PENGGUNA  
SHOPEE DI KECAMATAN LAKARSANTRI**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 21 Februari 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 21 Februari 2022  
Yang membuat pernyataan,



**FANY ILMA HERYAN PUTRI**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Fany Ilma Heryan Putri  
NPM : 1810111229  
Program Studi : Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 18 Maret 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 1 (Satu) / 1 (Satu)  
Alamat Rumah : Lidah Kulon Rt 03 Rw 03  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Suhermi  
Alamat Rumah/Telepon : Lidah Kulon Rt 03 Rw 03 / 083831305959  
Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Lidah Kulon 1 Surabaya Tahun 2011
2. Tamat SMP di SMPN 28 Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SMA di SMAN 22 Surabaya Tahun 2017

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2018-2022	Mahasiswa

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**Fany Ilma Heryan Putri**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan ramat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* PADA PENGGUNA SHOPEE DI KECAMATAN LAKARSANTRI”. Penyusunan skripsi ini ditujukan guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, masukan dan saran serta do'a semua pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Drs. Danny Wibowo, M.M., Ak., B.K.P., C.M.A., CA. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesainya skripsi ini.
4. Bapak Dr. David Efendi, SE., M.Si., Ak., CA. dan Ibu Dra. Yuliasluti Rahayu, MSA., Ak., CA. selaku dosen penguji pada sidang skripsi penulis yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu serta koreksi pada skripsi penulis sehingga skripsi dapat menjadi lebih baik.
5. Ibu Dra. Dini Widyawati M.Si., Ak., CA. selaku dosen wali kelas SA4 yang telah memberikan bimbingan selama perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu dosen serta para staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
7. Mami tercinta yang senantiasa memberikan motivasi, kasih sayang, dan semangat serta do'a yang tidak ada putusnya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik dan benar.



8. Adik terkece dan saudara-saudara saya yang telah memberikan dukungan terbaik agar skripsi saya dapat terselesaikan.
9. Sahabat terbaik Lingga, Dessy, dan Putri yang telah memberikan semangat dan motivasi hingga penyelesaian penulisan skripsi ini.
10. Teman dekat saya Elin, Gebi, Jum, Hana, Anos, Indah, serta Tasya yang telah menemani dan memberikan semangat selama diperkuliahan ini.
11. Teruntuk SKZ dalam memberikan lagu-lagu yang sangat menginspirasi, memberikan semangat, serta selalu menemani selama penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai semua kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, 09 Februari 2022

Penulis,

**Fany Ilma Heryan Putri**



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
HALAMAN PERNYATAAN	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
ABSTRACT	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
BAB 1 PENDAHULUAN	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
1.1 Latar Belakang	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
1.2 Rumusan Masalah	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
1.3 Tujuan Penelitian	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
1.4 Manfaat Penelitian	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.1 Tinjauan Teoritis	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	

- 2.1.2 Perilaku Konsumen  
**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.3 Keputusan Pembelian  
**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.4 Kepercayaan  
**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.5 Persepsi Harga  
**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.6 Risiko  
**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.7 Pendapatan  
**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.8 Pengalaman  
**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.9 Promosi  
**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.10 Pelayanan  
**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.11 Kualitas Produk  
**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.12 Rating  
**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.13 Kemudahan Penggunaan *E-commerce*  
**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2 Penelitian Terdahulu  
**Error! Bookmark not defined.**
- 2.3 Rerangka Pemikiran  
**Error! Bookmark not defined.**
- 2.4 Pengembangan Hipotesis  
**Error! Bookmark not defined.**

## BAB 3 METODE PENELITIAN

### **Error! Bookmark not defined.**

- 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi  
**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.1 Jenis Penelitian  
**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.2 Gambaran dari Populasi  
**Error! Bookmark not defined.**

- 3.2 Teknik Pengambilan Populasi dan Sampel  
**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.1 Populasi  
**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.2 Sampel  
**Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Teknik Pengumpulan Data  
**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel  
**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.4.1 Variabel  
**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.4.2 Definisi Operasional Variabel  
**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Teknik Analisis Data  
**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.5.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)  
**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.5.2 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)  
**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.5.3 Pengujian Hipotesis (*Resampling Booststrap*)  
**Error! Bookmark not defined.**

## BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

- Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian  
**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2 Analisis Deskriptif  
**Error! Bookmark not defined.**
    - 4.2.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden  
**Error! Bookmark not defined.**
    - 4.2.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden  
**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.3 Analisis Data  
**Error! Bookmark not defined.**
    - 4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)  
**Error! Bookmark not defined.**
    - 4.3.2 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)  
**Error! Bookmark not defined.**

4.3.3 Pengujian Hipotesis

**Error! Bookmark not defined.**

4.4 Pembahasan

**Error! Bookmark not defined.**

BAB 5 PENUTUP

**Error! Bookmark not defined.**

5.1 Simpulan

**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Keterbatasan

**Error! Bookmark not defined.**

5.3 Saran

**Error! Bookmark not defined.**

JADWAL PENELITIAN

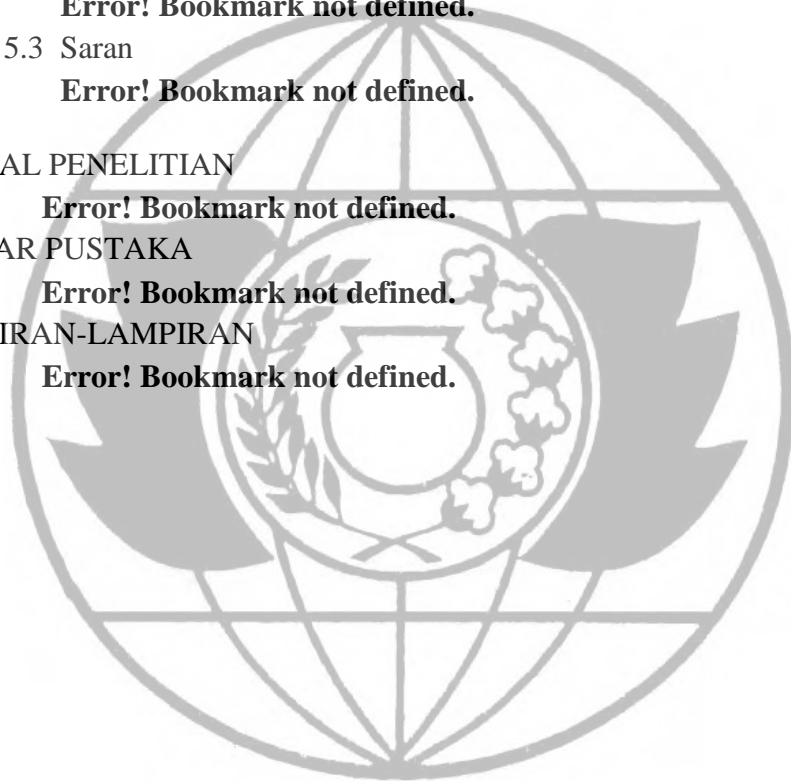
**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN-LAMPIRAN

**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Mapping Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2 Karakteristik Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Risiko..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Pendapatan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Pengalaman.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Promosi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
10 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
11 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Rating	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
12 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kemudahan Penggunaan E-Commerce .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
13 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
14 Hasil Average Variance Extracted (AVE) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
16 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
17 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga Setelah Eliminasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
18 Hasil Uji Validitas Variabel Risiko .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
19 Hasil Uji Validitas Variabel Risiko Setelah Eliminasi ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
20 Hasil Uji Validitas Variabel Pendapatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
21 Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
22 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
23 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
24 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
25 Hasil Uji Validitas Variabel Rating .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

26 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan E-commerce..... **Error! Bookmark not defined.**

27 Nilai Validitas Diskriminan (*Cross Loading*)..**Error! Bookmark not defined.**

28 Hasil Uji Reliabilitas .....**Error! Bookmark not defined.**

29 R-Squares ( $R^2$ ).....**Error! Bookmark not defined.**

30 Hasil Bootstrapping.....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Pengguna Internet.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2 Pengunjung <i>E-commerce</i> Quartal 1 2021 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3 Rerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4 Hasil Uji <i>Outer Model</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5 Hasil Uji <i>Inner Model</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2 Tabulasi Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3 Hasil Uji .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

