

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
PEMBELIAN HANDPHONE SECARA ONLINE  
(Studi pada pengguna Shopee Indonesia)**

**SKRIPSI**

*Disusun untuk memenuhi tugas-tugas dan  
Syarat-syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (S1)*



**Disusun oleh :**

**DIMAS AGUM ALAMSYAH**

Nomor Pokok : K.2017.1.34409

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen Pemasaran

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUCECWARA**

**MALANG**

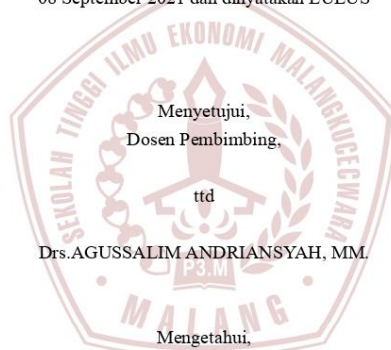
**2021**

## SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN HANDPHONE SECARA  
ONLINE (STUDI PADA PENGGUNA SHOPEE INDONESIA)

Oleh:  
DIMAS AGUM ALAMSYAH  
K.2017.1.34409

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:  
08 September 2021 dan dinyatakan LULUS



Menyetujui,  
Dosen Pembimbing,

ttd

Drs.AGUSSALIM ANDRIANSYAH, MM

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkeçwara,

Drs.BUNYAMIN, M.M., Ph.D

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 26 Agustus 2021



Mahasiswa

Dimas Agum A

NPK: K.2017.1.34409



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/II/2018  
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

## **SURAT KETERANGAN**

Nomor: 0312.7/BAAK/VIII/2021

Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçęwara Malang menerangkan bahwa:

Nama : Dimas Agum Alamsyah  
NPK : K.2017.1.34409  
Program Studi : Manajemen  
Alamat :  
No HP :  
E-mail :

Adalah mahasiswa STIE Malangkuçęwara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Data Kusioner

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:


“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN HANDPHONE SECARA ONLINE (Studi pada pengguna Shopee Indonesia)”

Dosen pembimbing: Drs.AGUSSALIM ANDRIANSYAH, MM.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Malang, 18 Agustus 2021  
Ketua Program Studi Manajemen

  
Dra. Lindananty, M.M.  
NIK. 202.710.194

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT dengan segala rahmat-Nya yang memberikan kekuatan dan kemudahan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua saya tercinta yang selama ini membantu peneliti dalam bentuk kasih sayang, perhatian, dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
3. Bapak Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkuçeçwara.
4. Ibu Dra. Lindananty, MM. selaku ketua program studi Manajemen.
5. Bapak Drs. Agussalim Andriansyah, MM. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dorongan dan semangat kepada peneliti.
6. Bapak Dra. Evi Maria, Ak., MSi, CA selaku dosen wali yang selalu memberikan motivasi, dukungan, bantuan dalam bentuk apapun kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan kelas E angkatan 2017 jurusan Manajemen yang telah berjuang bersama sampai lulus tepat waktu.
8. Teman-teman organisasi UKM Jurnalistik yang selalu membantu saya berkembang dan berjuang Bersama baik untuk organisasi maupun kuliah.
9. Ayidatul Fuadiyah selaku partner yang selalu mengingatkan dan membantu untuk mengerjakan tugas maupun skripsi.
10. Sahabat-sahabat terdekat dari awal kuliah sampai lulus Danny, Denny, Yabes, Rouf, Nashrul, Sulon, Siska.
11. Sahabat kost - kostan saya Anggara, Axel, Rafli yang selalu menemani saya waktu kesepian berada di kost
12. Para informan yang bersedia menjadi narasumber dalam wawancara skripsi kuantitatif saya

Malang, 26 Agustus 2021

Penulis

Dimas Agum Alamsyah

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis lebih spesifik mengenai pengaruh faktor harga, faktor kepercayaan, faktor reputasi, dan kualitas barang terhadap keputusan pembelian dalam membeli handphone pada shopee. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan Metode survei yang dilakukan fokus pada pengumpulan data responden, menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Faktor harga memiliki pengaruh yang cukup kuat dikarenakan masyarakat di wilayah kota malang sangatlah konsumtif dalam pembelian teknologi atau mengikuti perkembangan jaman. Faktor kepercayaan dalam penelitian ini dapat dilihat dari bahwa produknya akan dikirimkan lebih aman, pembelian dengan waktu yang cepat, kualitas yang ditawarkan sangat menarik, produsen menjamin kepuasan pelanggan, terdapat pembelian ulang pada toko tersebut. Faktor reputasi E-commerce dalam penelitian ini menggunakan aplikasi shopee yakni transaksi shopee sangat mudah, aplikasi shopee lebih terpercaya, nyaman dalam menggunakan aplikasi shopee, garansi produk, dan banyak tokoh online yang terpercaya yang terdapat di shopee. Faktor kualitas produk adalah faktor yang sangat mempengaruhi pembeli untuk melanjutkan pembelian atau tidak sehingga di butuhkan informasi yang jelas dan tanggapan dari produsen untuk menyakinkan konsumen.

**Kata kunci :** Keputusan Pembelian, Handphonr, E-commerce, Shopee

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to analyze more specifically the influence of price factors, trust factors, reputation factors, and quality of goods on purchasing decisions in buying cellphones at shopee. This research is quantitative using a survey method that focuses on collecting data on respondents, using the IBM SPSS Statistics 22 application.*

*The results show that the price factor has a strong enough influence because people in the Malang city area are very consumptive in purchasing technology or following the times. The trust factor in this study can be seen from that the products will be delivered more safely, purchases in a fast time, the quality offered is very attractive, the manufacturer guarantees customer satisfaction, there are repeat purchases at the store. E-commerce reputation factors in this study using the shopee application, namely shopee transactions are very easy, shopee applications are more trusted, convenience in using shopee applications, product guarantees, and many trusted online figures found in shopee. Product quality factors are factors that greatly influence buyers to continue purchasing or not so that clear information and responses from producers are needed to convince consumers.*

**Keywords:** *Purchase Decision, Mobile, E-commerce, Shopee.*

## **KATA PENGANTAR**

Pertama-tama penulis memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahnya, penulis dapat menyelesaikan tulisannya dengan judul Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Handphone Secara Online (Studi pada pengguna Shopee Indonesia). Di dalam tulisan ini, di sajikan pokok bahasan yang meliputi bab 1 pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Bab 2 tinjauan pustaka yang berisikan teori, tinjauan penelitian terdahulu, model konseptual penelitian, dan pengembangan hipotesis. Bab 3 yang berisikan jenis penelitian, populasi dan sampel, variabel, metode pengumpulan data, dan metode analisi. Bab 4 yang berisikan gambaran umum penelitian, analisi deskriptif, pengujian asumsi model, pengujian model dan hipotesis, dan pembahasan. Serta bab 5 kesimpulan, kontribusi penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran - saran.

Peneliti tentunya menyadari bahwa pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya. Oleh karena itu peneliti berharap kepada semua pihak agar dapat menyampaikan kritik dan saran yang membangun untuk menambah kesempurnaan skripsi ini. Namun peneliti tetap berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi semua pihak serta menjadi referensi bagi yang membacanya.

Malang, 26 Agustus 2021

Penulis,

Dimas Agum Alamsyah



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT KETERANGAN RISET</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan 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>
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Keputusan pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Kepercayaan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 E-Commerce.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Kualitas Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Reputasi E-Commerce.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1 Penelitian terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Model Konseptual Penelitian.....	29
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	29
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Populasi dan Sampel.....	30
3.3 Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5 Metode Analisis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2 Kisi-kisi Kuesioner Penelitian.....	32
Tabel 3 Skala Penelitian Instrument Penelitian.....	32

<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Analisis Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Pengujian Asumsi Model.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Pembahasan Uji Validasi dan Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Pengujian Reliabel Variabel Harga .....	35
Tabel 4.3 Pengujian Reliabel Variabel Kepercayaan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Pengujian Reliabel Variabel Reputasi E-commerce.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Pengujian Reliabel Variabel Kuslitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Pengujian Model dan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1 Pembahasan Analisis Faktor .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 KMO and Bartlett's Test .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Test Anti-image Matrices .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Total Variance Explained .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Component Matrixa.....	39
Tabel 4.10 KMO and Bartlett's Test .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2 Faktoring .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11 Communalities .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.12 Total Variance Explained .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.13 Component Matrix <sup>a</sup> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3 Pembahasan Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.14 Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.15 Proporsi responden berdasarkan Tingkat Usia Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.16 Proporsi responden berdasarkan skala penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Pembahasan Interpretasi Hasil .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Kontribusi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1 Secara Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2 Secara Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.4 Saran-saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2 Kisi-kisi Kuesioner Penelitian .....	32
Tabel 3 Skala Penelitian Instrument Penelitian .....	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Pengujian Reliabel Variabel Harga .....	35
Tabel 4.3 Pengujian Reliabel Variabel Kepercayaan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Pengujian Reliabel Variabel Reputasi E-commerce .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Pengujian Reliabel Variabel Kuslitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 KMO and Bartlett's Test .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Test Anti-image Matrices .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Total Variance Explained .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Component Matrixa .....	39
Tabel 4.10 KMO and Bartlett's Test .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11 Communalities .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.12 Total Variance Explained .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.13 Component Matrix <sup>a</sup> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3 Pembahasan Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.14 Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.15 Proporsi responden berdasarkan Tingkat Usia Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.16 Proporsi responden berdasarkan skala penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan .....	55
Data Tabulasi .....	56
Hasil Uji Faktor.....	61
Hasil Uji Validitas.....	68



