

**A STUDY ON FACTORS LIMITING ONLINE SHOPPING
BEHAVIOUR OF INDONESIAN CONSUMERS**

(Studi Empiris : Customers Online Shopee)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat –
syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Rini Dian Sari

NIM : 19415055

Program Studi : S1-Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2023

**A STUDY ON FACTORS LIMITING ONLINE SHOPPING
BEHAVIOUR OF INDONESIAN CONSUMERS**

(Studi Empiris : Customers Online Shopee)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat –
syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Rini Dian Sari

NIM : 19415055

Program Studi : S1-Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : A Study On Factors Limiting Online Shopping
Behaviour Of Indonesian Consumers

Nama : Rini Dian Sari

NIM : 19415055

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 1 Desember 1999

Program Studi : Manajemen

Isi dan format disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I

Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803

Ponorogo, 3 April 2023

Pembimbing II

Naning Kristiyana, SE., MM
NIDN. 0721117501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIP. 19760508 200501 1 002

Penguji I

Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803

Dosen Penguji :
Penguji II

Dr. Sri Hartono, SE., MM
NIDN. 0730127102

Penguji III

Dwi Warni Wahyuningsih, SE., MM
NIDN. 0710048902

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**A Study On Factors Limiting Online Shopping Behaviour Of Indonesian Consumers**". Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman Jahilliyah menuju zaman Islamiyah seperti saat ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulisan skripsi ini, penulis menyadari banya mengalami kesulitan yang dihadapi, tetapi berkat bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih tulus serta hormat kepada :

1. Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Soimanto dan Ibu Sumariati yang senantiasa memberikan dukungan dan doa serta bantuan material yang menjadi motivasi penulis selama menempuh kuliah.
3. Dr. Happy Susanto, M.A., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

5. Ibu Naning Kristiyana, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Bapak Adi Santoso, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan dukungan penuh dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo beserta stafnya atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.
8. Deny Saputra dan Pria Adi Kurniawan kakak yang mendukung, membantu material, memberikan fasilitas yang terbaik untuk penulis.
9. Adik Ardy Pranata, Semoga mendapatkan Pendidikan yang lebih baik. Bertumbuhlah dengan baik.
10. Mas Agung dan mbak Wulan Terimakasih atas dukungannya serta seluruh keluarga besar lainnya yang tidak dapat di sebutkan satu persatu.
11. Sahabat tercinta Reny Kusumaningrum, Husnul Hotimah, Anita, Nanas, Cabe, Aghnia, Alissa, Indah, Isna, Niken, Syikin, Fery, Refida, AAA, DAW, DPO GCK, dan kalian yang tiba-tiba datang tiba-tiba pergi. Terima kasih telah menjadi partner, *support system* terbaik dalam kuliah ini.
12. Terimakasih kepada diri sendiri karena sudah bertahan dan terus berjuang serta memberanikan diri mencoba hal-hal baru, perjalanan masih panjang. Semoga senantiasa kuat dan mampu menjalani kehidupan dengan lebih baik setiap harinya dan menjadi pribadi yang selalu menebar hal-hal positif serta memberi manfaat bagi sekitarnya.
13. Teman-teman seperjuangan bimbingan dan Angkatan 19 terutama manajemen yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhirnya.

14. Pihak-pihak yang tidak disebutkan oleh peneliti satu persatu, dan penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan dan motivasinya dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam terselesaikan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Ponorogo, 10 Februari 2023



Rini Dian Sari



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, Skripsi ini merupakan karya asli saya sendiri (ASLI), dan isi di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademisi di suatu instansi pendidikan, serta sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau yang pernah diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dengan mengacu pada naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Ponorogo, 10 Februari 2023



Rini Dian Sari

NIM. 19415055



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, membekali ilmu pengetahuan. Atas karunia serta kemudahan yang diberikan akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Segala perjuangan penulis hingga titik ini, penulis sampaikan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Sebagai ungkapan rasa cinta dan Terimakasih, karya tulis Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Orang Tua Tercinta, Bapak Soimanto yang hingga detik ini terus berjuang untuk memberikan yang terbaik untuk putrinya baik secara materi maupun dukungan moral. Kemudian sosok Ibu Sumariati yang telah melahirkan dan membesarkan penulis dengan penuh kasih, cinta dan perjuangan yang luar biasa. Terimakasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan padaku.
2. Kakakku Deny Saputra & Pria Adi K, Dear masku tersayang begitu banyak kenangan sedari kecil yang sampai kapanpun tidak bisa lupa. Sebenarnya aku tahu jika pundakmu tidak sekuat itu dan langkahmu juga tidak setegap itu tapi kakak terus berusaha membuat adikmu dan keluarga bahagia. Yang selalu mempriorotaskan adikmu dibandingkan dirimu sendiri. Terimakasih telah menjagaku dari kecil hingga saat ini, selalu membantu dan memenuhi keinginanku. Berjanjilah kepadaku untuk selalu sehat dan bahagia. For me, you are my best brother in the whole world xixi

3. Adikku Ardy Pranata, Dear adik kecilku tersayang beruntung kamu memiliki kakak sebaik aku. Terimakasih telah menjadi anak yang baik dan adik yang baik meskipun terkadang masih bandel. Terimakasih karena selalu mau dimintai tolong meskipun kadang agak susah atau harus dibujuk dengan sesuatu dulu. Semangat belajar ya. Ternyata adikku sudah tidak kecil lagi tapi percayalah kau akan selalu menjadi adik kecilku yang paling ku sayang.

4. Sahabatku, temanku, kawanku Terimakasih atas semua kebaikan yang kamu berikan selama kita berteman dan sudah mendengar cerita-ceritaku. Maaf ya karena aku sering nyusahin atau merepotkan. Terimakasih sudah mau menemani nugas atau keluar main, healing, ngopi, nongki atau hanya sekedar haha hihi.

5. Teman – teman seperjuangan, semangat ya untuk semua teman-temanku khususnya manajemen 19 apapun yang terjadi di dalam dunia perkuliahan tetaplah bertahan sekuatnya. Tuntaskan pendidikanmu sampai tangis haru orang tuamu jatuh di hari wisudamu.

6. Semua pihak yang terlibat, Terimakasih teman-teman yang telah membantu penulis selama penelitian ini yang mungkin tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu tapi jika kalian baca ini merasa aja ya, itu iya kamu. Terimakasih untuk bantuan tenaga dan support yang kalian berikan hingga tugas akhir ini selesai.

7. Last but not least, teruntuk diriku sendiri Rini Dian Sari Terimakasih telah bertahan dan berproses dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Aku tau ini tidak mudah menjalaninya sendiri but see now! You did it dian!!!!

MOTTO

Fa'inna ma 'al- 'usri yusrā. Inna ma 'al- 'usri yusrā.

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S al-Insyirah Ayat 5-6)

Jangan takut jatuh, kerana yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh. Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah. Jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada langkah yang kedua.

(*Buya Hamka*)

“Cepat ada yang di kejar, Lambat ada yang di tunggu”

(*Rini Dian Sari*)

“*Only you can change your life. Nobody else do it for you*”

Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories* nya. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!!!!

RINGKASAN

Seiring dengan berkembangnya teknologi di era globalisasi gaya hidup manusia berubah menjadi modern dan serba mudah termasuk dalam hal berbelanja kebiasaan belanja konsumen berubah yang semula tradisional menjadi serba online. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Shopping convenience, Reputation and service, Shopping experience* dan *Product safety and information* terhadap keputusan pembelian di aplikasi shopee indonesia. Populasi penelitian ini adalah customer online yang melakukan pembelian di shopee. Jumlah sampel penelitian ini adalah 300 responden.

Metode pengambilan data menggunakan kuisioner yang dibagikan melalui google form. Pengukuran data menggunakan skala likert satu sampai lima dimana 1 untuk jawaban sangat tidak setuju dan 5 untuk jawaban sangat setuju. Pengolahan data menggunakan aplikasi *SMART PLS3*. Hasil penelitian ini menemukan bahwa *Shopping convenience, Reputation and service, Shopping experience* dan *Product safety and information* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Buying Decision* di Shopee Indonesia. Hal ini terlihat dari hasil uji Validitas diskriminat dan final result olah data *Smart PLS 3*.

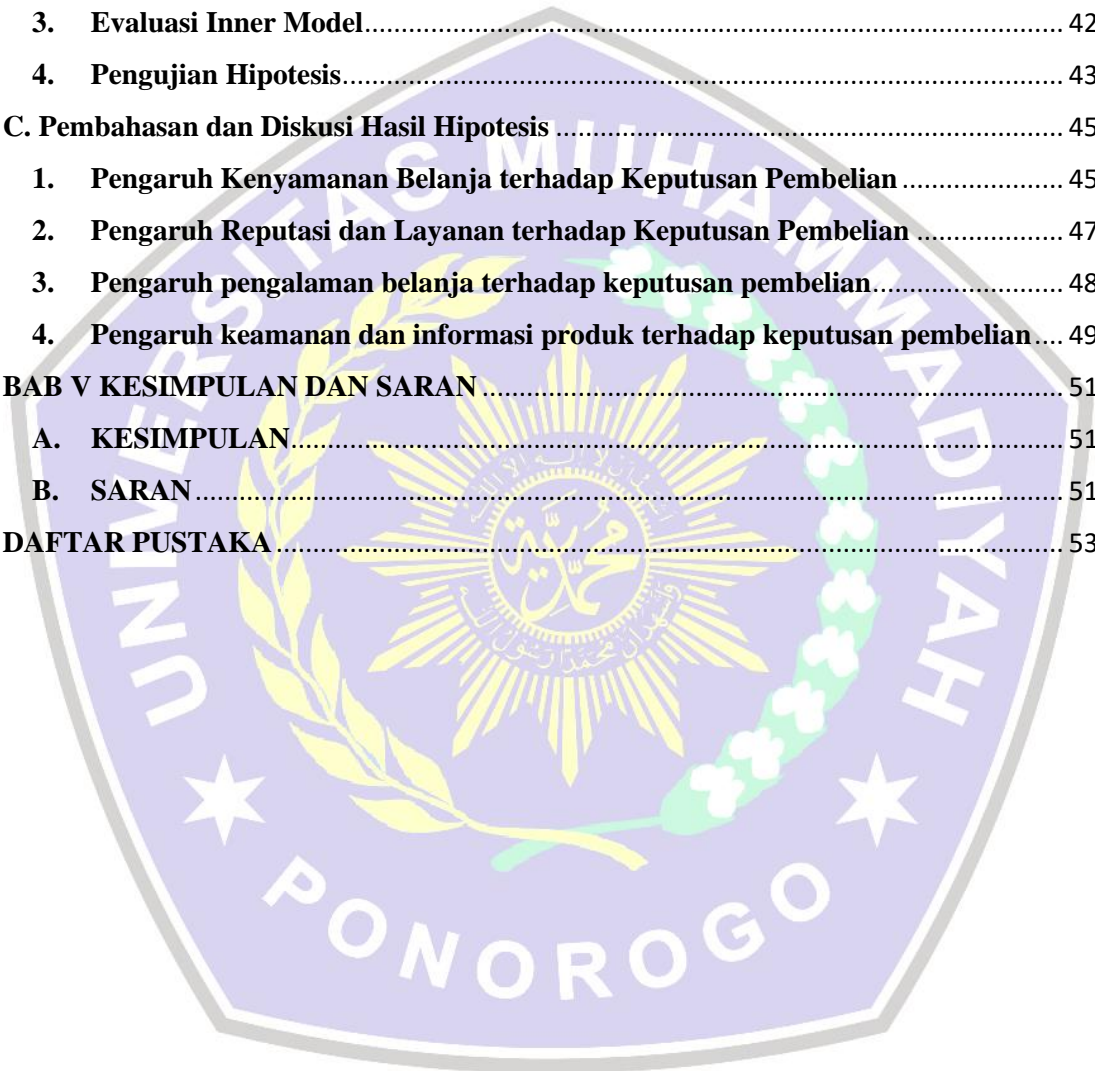
Hasil penelitian ini memiliki keterbaruan yang dapat digunakan untuk memperluas penelitian teoritis. Kebaruan dari penelitian ini adalah implementasi teori *Planned behavior* pada keputusan pembelian marketplace shopee. Dimana pada teori ini perusahaan harus memperhatikan tentang bagaimana sikap, norma subjektif, control perilaku dalam melakukan suatu Tindakan yang berujung pada peningkatan minat beli konsumen. Perusahaan shopee diharapkan dapat focus pada peningkatan keputusan pembelian konsumen seperti perbaikan fitur dan navigasi, pemberian voucher *cashback* dan gartis ongkir sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan. Penelitian ini dapat dilakukan lebih lanjut dengan memfokuskan pada target responden yang lebih spesifik dan menambahkan variable independent untuk mendapatkan hasil yang lebih tepat dan jelas.

Keyword : *Online Shopping, Shopping Convenience, Shopping Experience, Buying Decision, Customer Online*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	ix
RINGKASAN	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pemasaran (<i>Marketing</i>).....	7
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	11
2.1.3 Teori Perilaku Terencana (<i>Teori Planned Behavior</i>)	12
2.1.4 Keputusan pembelian (<i>Buying Decision</i>)	14
2.1.5 Kenyamanan Belanja (<i>Shopping Convenience</i>)	15
2.1.6 Reputasi dan Layanan (<i>Reputation and Service</i>)	17
2.1.7 Pengalaman Belanja (<i>Shopping Experience</i>).....	19
2.1.8 Keamanan dan Informasi Produk (<i>Product Safety and Information</i>).....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Model Kerangka Penelitian.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	28
3.4 Metode Pengambilan Data	29
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	30

3.6	Metode Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		36
A. HASIL PENELITIAN		36
4.1	Identitas Responden.....	36
B. Hasil Analisa Data		38
1.	Skema Model Partial Least Square	38
2.	Evaluasi <i>Outer Model</i>	39
3.	Evaluasi Inner Model.....	42
4.	Pengujian Hipotesis.....	43
C. Pembahasan dan Diskusi Hasil Hipotesis		45
1.	Pengaruh Kenyamanan Belanja terhadap Keputusan Pembelian	45
2.	Pengaruh Reputasi dan Layanan terhadap Keputusan Pembelian	47
3.	Pengaruh pengalaman belanja terhadap keputusan pembelian.....	48
4.	Pengaruh keamanan dan informasi produk terhadap keputusan pembelian....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		51
A. KESIMPULAN.....		51
B. SARAN.....		51
DAFTAR PUSTAKA		53



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Riset Gap	4
Tabel 2. 1 Variabel Keputusan Pembelian Dan Indikator Pengukurannya	15
Tabel 2. 2 Variabel Kenyamanan Belanja dan Dimensi Pengukurannya	16
Tabel 2. 3 Variable Reputasi Dan Layanan Dan Dimensi Pengukurannya	18
Tabel 2. 4 Variable Pengalaman Belanja Dan Dimensi Pengukurannya	20
Tabel 2. 5 Variable Keamanan & Informasi Produk Dan Dimensi Pengukurannya	22
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 4. 1 Profil Responden	36
Tabel 4. 2 Output Outer Loading	39
Tabel 4. 3 Nilai Average Variant Extracted (AVE)	40
Tabel 4. 4 Composite Reliability	41
Tabel 4. 5 Cronbach's Alpha	42
Tabel 4. 6 Output R-square	42
Tabel 4. 7 Output Quality Indexes	43
Tabel 4. 8 Mean, STDEV, T-Values, P-Values	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	25
Gambar 4. 1 Skema Model Partial Least Square	38



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISIONER.....	66
LAMPIRAN 2 HASIL JAWABAN RESPONDEN	83
LAMPIRAN 3 HASIL OLAH DATA	95
LAMPIRAN 4 PLAGIASI PENELITIAN	98
LAMPIRAN 5 BERITA ACARA.....	99
LAMPIRAN 6 BUKTI LOA ARTIKEL	101

