

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN
PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MENGGUNAKAN PEMBAYARAN
SHOPEE PAYLATER PADA MAHASISWA KOTA
BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Ananda Habiballah
210910184**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN
PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MENGGUNAKAN PEMBAYARAN
SHOPEE PAYLATER PADA MAHASISWA KOTA
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Ananda Habiballah
210910184**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ananda Habiballah

NPM : 210910184

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Pembayaran Shopee Paylater Pada Mahasiswa Kota Batam”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 24 Januari 2025



Ananda Habiballah
210910184

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN
PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MENGGUNAKAN PEMBAYARAN
SHOPEE PAYLATER PADA MAHASISWA KOTA
BATAM**

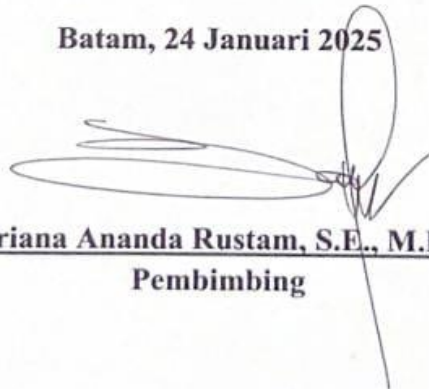
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Ananda Habiballah
210910184**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 24 Januari 2025



**Triana Ananda Rustam, S.E., M.M.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak kemudahan, tingkat kepercayaan, dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian melalui pembayaran Shopee PayLater di kalangan mahasiswa Kota Batam. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kuantitatif. Populasi yang diteliti adalah mahasiswa aktif di Kota Batam yang telah memanfaatkan layanan Shopee PayLater, dengan jumlah yang tidak dapat dipastikan. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Jacob Cohen*, dengan 204 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Analisis data mencakup pengujian kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, dan uji hipotesis. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kemudahan memberikan kontribusi sebesar 30,8% dalam mempengaruhi keputusan pembelian. Kepercayaan berkontribusi 19,0%, dan persepsi risiko memberikan kontribusi sebesar 30,4%. Analisis koefisien determinasi (R^2) mengindikasikan bahwa 70,8% perubahan pada keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel independen, yaitu kemudahan, kepercayaan, dan persepsi risiko. Temuan dari uji t dan uji F semakin menguatkan hasil yang menyatakan bahwa kemudahan, kepercayaan, dan persepsi risiko memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, baik secara individu maupun bersama-sama, terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: Kemudahan, Kepercayaan, Keputusan Pembelian, Persepsi Risiko.

ABSTRACT

This study aims to explore the impact of convenience, level of trust, and risk perception on purchasing decisions through Shopee PayLater payments among students in Batam City. The approach used in this study is descriptive with quantitative methods. The population studied were active students in Batam City who had utilized the Shopee PayLater service, with an uncertain number. The sampling technique used the Jacob Cohen formula, with 204 respondents selected through purposive sampling techniques. Data analysis includes data quality testing, classical assumption testing, influence testing, and hypothesis testing. The results of multiple linear regression analysis show that convenience contributes 30.8% in influencing purchasing decisions. Trust contributes 19.0%, and risk perception contributes 30.4%. The analysis of the coefficient of determination (R^2) indicates that 70.8% of changes in purchasing decisions can be explained by the independent variables, namely convenience, trust, and risk perception. The findings from the t-test and F-test further strengthen the results stating that convenience, trust, and risk perception have a positive and significant influence, both individually and together, on purchasing decisions.

Keywords: Convenience, Purchasing Decisions, Risk Perception, Trust.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak responden yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 24 Januari 2025



Ananda Habiballah



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1 Secara Teoritis	11
1.6.2 Secara Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori	14
2.1.1 Kemudahan	14
2.1.1.1 Pengertian Kemudahan	14
2.1.1.2 Faktor Kemudahan	15
2.1.1.3 Unsur Kemudahan	16
2.1.1.4 Indikator Kemudahan	18
2.1.2 Kepercayaan	20
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan	20
2.1.2.2 Faktor Kepercayaan	21
2.1.2.3 Jenis Kepercayaan	22
2.1.2.4 Indikator Kepercayaan	24
2.1.3 Persepsi Risiko	25
2.1.3.1 Pengertian Persepsi Risiko	25
2.1.3.2 Faktor Persepsi Risiko	26
2.1.3.3 Jenis Persepsi Risiko	28
2.1.3.4 Indikator Persepsi Risiko	30
2.1.4 Keputusan Pembelian	31
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian	31
2.1.4.2 Faktor Keputusan Pembelian	32
2.1.4.3 Tahapan Keputusan Pembelian	34
2.1.4.4 Indikator Keputusan Pembelian	37
2.2 Penelitian Terdahulu	38

2.3	Kerangka Pemikiran	40
2.3.1	Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian	40
2.3.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	41
2.3.3	Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian	41
2.4	Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	44
3.2	Sifat Penelitian	44
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	45
3.3.1	Lokasi Penelitian	45
3.3.2	Periode Penelitian	45
3.4	Populasi dan Sampel	46
3.4.1	Populasi	46
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel	46
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	47
3.5	Sumber Data	48
3.6	Metode Pengumpulan Data	49
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian	51
3.7.1	Variabel Independen (X)	51
3.7.2	Variabel Dependen (Y)	51
3.8	Metode Analisis Data	52
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif	52
3.8.2	Uji Kualitas Data	54
3.8.2.1	Uji Validitas	54
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	55
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	56
3.8.3.1	Uji Normalitas	56
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	57
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas	58
3.8.4	Uji Pengaruh	59
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	59
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	60
3.9	Uji Hipotesis	61
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t	61
3.9.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	66
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Universitas	67
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	68
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	68
4.3.1	Deskriptif Kemudahan (X1)	69
4.3.2	Deskriptif Kepercayaan (X2)	70

4.3.3	Deskriptif Persepsi Risiko (X3)	71
4.3.4	Deskriptif Keputusan Pembelian (Y)	71
4.4	Analisis Data	72
4.4.1	Uji Kualitas Data	72
4.4.1.1	Uji Validitas	72
4.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	75
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	76
4.4.2.1	Uji Normalitas	76
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas	79
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	80
4.4.3	Uji Pengaruh.....	81
4.4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
4.4.3.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	82
4.5	Pengujian Hipotesis.....	83
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	83
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	84
4.6	Pembahasan.....	85
4.6.1	Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian	85
4.6.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	86
4.6.3	Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian	87
4.6.4	Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian	88
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	91
5.2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		94
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	42
Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Histogram	76
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Diagram <i>Normal P-P Plot</i>	77
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	80

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keluhan Pengguna Terkait Kemudahan Pada Shopee Paylater.....	3
Tabel 1.2 Keluhan Pengguna Terkait Kepercayaan Pada Shopee Paylater	5
Tabel 1.3 Kasus Shopee Paylater	6
Tabel 1.4 Layanan Paylater Terpopuler di Indonesia 2023.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 3.2 Pemberian Skor Kusiner.....	50
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	52
Tabel 3.4 Kategori Rentang Skala.....	54
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Asal Univeristas.....	67
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	68
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	69
Tabel 4.6 Deskriptif Kemudahan	69
Tabel 4.7 Deskriptif Kepercayaan.....	70
Tabel 4.8 Deskriptif Persepsi Risiko	71
Tabel 4.9 Deskriptif Keputusan Pembelian.....	71
Tabel 4.10 Uji Validitas Kemudahan (X1).....	72
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepercayaan (X2)	73
Tabel 4.12 Uji Validitas Persepsi Risiko (X3)	74
Tabel 4.13 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	74
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	78
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	79
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	81
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Koefesien Determinasi (R^2).....	82
Tabel 4.19 Hasil Uji t (Parsial).....	83
Tabel 4.20 Hasil Uji f (Simultan).....	85

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 <i>Jacob Cohen</i>	47
Rumus 3.2 Rentang Skala	53
Rumus 3.3 <i>Pearson Correlation</i>	55
Rumus 3.4 <i>Alpha Crobach</i>	56
Rumus 3.5 Regresi Linier Berganda	60
Rumus 3.6 Koefisien Determinasi	61
Rumus 3.7 Uji t	62
Rumus 3.8 Uji f	64