

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk mendapatkan gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya maupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, yang mana kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman ataupun sanksi apapun sesuai pada peraturan yang berlaku”

Yogyakarta 14 Maret 2019

Penulis,



Fawwas Hisyam Shampian

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Fawwas Hisyam Shampian", written over the printed name.

الجامعة الإسلامية  
الاستاذ الدكتور

**SIKAP KONSUMEN TERHADAP BELANJA ONLINE  
PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI MANFAAT, E-WOM, DAN**

**PERSEPSI KUALITAS WEBSITE**

**(STUDI KASUS PENGGUNA PLATFORM BELANJA ONLINE SHOPEE)**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Fawwas Hisyam Shamlan**

**No Mhs : 15311441**

**Jurusan : Manajemen**

**Bidang : Pemasaran**

**Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Pada tanggal 14 Maret 2019**

**Dosen Pembimbing,**

  
**Drs. Yasid, M.M.**

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**SIKAP KONSUMEN TERHADAP BELANJA ONLINE, PENGARUH KEPERCAYAAN,  
PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KUALITAS WEBSITE, DAN E-WOM (STUDI KASUS  
PENGGUNA PLATFORM BELANJA ONLINE SHOPEE)**

Disusun Oleh : **FAWWAS HISYAM SHAMLAN**

Nomor Mahasiswa : **15311441**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Jum'at, tanggal: 10 Mei 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Yazid, Drs., MM

Penguji : Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D.

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

## ABSTRAK

### **PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI MANFAAT, E-WOM, DAN PERSEPSI KUALITAS WEBSITE TERHADAP SIKAP KONSUMEN (STUDI KASUS PENGGUNA PLATFORM BELANJA ONLINE SHOPEE)**

*Fawwas Hisyam Shamlan<sup>1</sup>, Yasid<sup>2</sup>*

[Fawasshamlan@gmail.com](mailto:Fawasshamlan@gmail.com), [Yazidy59@gmail.com](mailto:Yazidy59@gmail.com)

Universitas Islam Indonesia

#### ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas website terhadap kepercayaan, persepsi manfaat, E-Wom, dan Sikap konsumen pada pengguna platform Shopee di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ekonomi, sedangkan untuk sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ekonomi UII yang menggunakan platform Shopee. Kuesioner disebarakan melalui aplikasi Line dan Whatsapp dimana dibuat menggunakan Google Forms dengan jumlah responden yang masuk sebanyak 147 mahasiswa. Teknik dari penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program AMOS 24.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel persepsi kualitas website terhadap E-Wom, kepercayaan, persepsi manfaat, dan sikap konsumen. Selain itu terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel E-Wom terhadap kepercayaan, kemudian terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kepercayaan terhadap sikap konsumen dan terakhir terhadap pengaruh positif namun tidak signifikan variabel persepsi manfaat terhadap sikap konsumen.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sampel yang hanya di ambil dari Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang mana tidak dapat dijadikan acuan pengguna Shopee secara keseluruhan.

Kata Kunci: Sikap Konsumen, kepercayaan, persepsi manfaat, kualitas website, E-Wom, SEM

## ABSTRACT

### **THE EFFECTS OF TRUST, PERCEIVED BENEFITS, E-WOM, AND PERCEIVED WEB QUALITY TOWARDS CONSUMER ATTITUDES (CASE STUDY OF CONSUMER OF SHOPEE'S ONLINE SHOPPING PLATFORM)**

Fawwas Hisyam Shamlan

[Fawasshamlan@gmail.com](mailto:Fawasshamlan@gmail.com)

Islamic University of Indonesia

This study aims to determine the effect of perceptions of website quality on trust, perceived benefit, E-Wom, and consumer attitudes towards Shopee platform consumers at the Faculty of Economics, Islamic University of Indonesia. The population in this study were Economic Faculty students, and the sample in this study were economic faculty students of UII who used the Shopee platform. This study confirms the importance of perceived website quality and provides information for marketers in case to building consumer attitude. The questionnaire was distributed through the Line and Whatsapp application and the number of samples entered were 147. The technique of this study uses Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS 24 as the program.

The results of this study are that there is a positive and significant influence on the perception of website quality towards E-Wom, trust, perceived benefits, and consumer attitudes. In addition there is a positive and significant influence on the E-Wom variable towards trust, and then there is a positive and significant effect of the trust variable on consumer attitudes and the last one is there's positive but not significant effect on perceived benefits towards consumer attitudes.

Keywords: Consumer attitude, trust, perceived benefit, website quality, E-Wom, SEM

## MOTTO

*”Maka bertaqwalah kamu kepada Allah menurut kesanggupanmu dan dengarlah serta taatlah dan nafkahkanlah nafkah yang baik untuk dirimu. Dan barangsiapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya, maka mereka itulah orang-orang yang beruntung.”*

(At-Taghabun: 16)

*“Always do your best. What you plant now, you will harvest later.”*

–Og Madino –

*“You have to learn the rules of the game. And then you have to play better than anyone else.”*

–Albert Einstein–

*“Selama kita masih hidup tidak ada hukuman; yang ada adalah peringatan agar kita memperbaiki diri.”*

–Mario Teguh–



## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul **“Sikap Konsumen Terhadap Belanja Online : Pengaruh kepercayaan, Persepsi Manfaat, E-Wom, dan Persepsi Kualitas Website pada Studi kasus Pengguna Platform Belanja Online Shopee ”**. Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia.

Dengan menguraikan hal tersebut penulis banyak mengalami kesulitan pada proses pengembangan. Namun, berkat arahan dari pembimbing penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT yang telah senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya, atas kesehatan, kelancaran, dan petunjuk serta ridho yang telah Engkau berikan
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan panutan hidup dan sebagai pemberi syafa'at di hari akhir nanti. Amiin...
3. Kepada orang tua dan saudara-saudara tercinta, segenap keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, berupa moral maupun materil, serta doanya yang tak henti selama ini.
4. Kepada Jaka Sriyana SE., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
5. Kepada dosen pembimbing bapak Yasid Drs. M.M., yang selalu membimbing dan memberikan masukan dalam penyelesaian tugas akhir.
6. Kepada segenap dosen, staff, dan karyawan Fakultas Ekonomi UII yang telah membagikan ilmunya, semoga bermanfaat...Aminn....
7. Kepada teman-teman yang sudah memberikan support & motivasi. Faisal, bella, untung dan ejak
8. Kepada jiron kos dulu saudara Helmi, dan jiron sekarang saudara saleh
9. Kepada anak-anak kos amanah, Salim, dudung, Ahmad, abud, iqbal, wisnu, zaki, azmi, arfan, arsalan

10. Kepada jamaah-jamaah di jogja Hanif, azmi, shafri, basyar, habibie, fuad, khanif, navy, nizar, humam, said, tsaqif, amad, wajdy, yasir, syamil, saleh, wildan, zidane, nadim
11. Kepada anak-anak alumni smaga yg di jogja simen, bernard, gepeng, kajine, tata, nadya, rio, hafiz, kambing, big boss, ican
12. Kepada teman-teman SMA Helmy, aiman, ropik, nun, mbajek, jem-jem, sijek
13. Kepada teman-teman KKN unit 158 Ari, jerry, intan, putri, meike, adhillah, dan nindi... serta bapak dan ibu pemilik posko, pak siyono, pak suratno, bu suyanti...
14. Serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu.

Saya menyadari bahwasanya laporan ini masih belum sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman, oleh sebab itu kritik dan saran saya harapkan sebagai bahan evaluasi dan pembelajaran agar dapat lebih baik dikemudian hari  
Wassalamualaikum Wr. Wb

