

**ANALISIS PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *E-COMMERCE* SHOPEE
INDONESIA**

Tugas Akhir disusun untuk memenuhi syarat
Mencapai gelar Kesarjanaan Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Program Strata-1



Oleh :

MULKHAN ZAKI

17.01.55.0006

22406

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)**

SEMARANG

2021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI



UNIVERSITAS STIKUBANK "UNISBANK" SEMARANG FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

Rektorat Kampus Kendeng :
Jl. Kendeng V Benda Ngrisor Semarang Telp. (024) 8414970, Fax (024) 8441738
E-mail : fe@unisbank.ac.id

Kampus Mugas :
Jl. Lumba Juang No. 1 Semarang 50241
Telp. (024) 8451976, 8311668, 8454746, Fax (024) 8443240 E-mail : info@unisbank.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

ANALISIS PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE INDONESIA

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 1 Februari 2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /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 saya aku 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 diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang , 1...Februari...2021

Yang Menyatakan



(MULKHAN ZAKI)

NIM :17.01.55.0006

SAKSI 1

Tim Penguji

(Dr. Drs. YOHANES SUHARI, M.M.Si.)

SAKSI 2

Tim Penguji

(ISWORO NUGROHO, SE, A.Kp, M.KOM)

SAKSI 3

Tim Penguji

(ENDANG LESTARI NINGSIH, SE, M.KOM)

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN TUGAS AKHIR

Saya, MULKHAN ZAKI, dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *E-COMMERCE* SHOPEE INDONESIA

Adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atas pihak lain.

MULKHAN ZAKI

17.01.55.0006

Disetujui oleh Pembimbing

Kami setuju Laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir

Semarang, 18 Januari 2021

Dr. Drs. YOHANES SUHARI, M.M.Si.

Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik.

Disertai QRCode untuk validasi.

HALAMANAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :
Analisis Pengaruh Sistem Pembayaran dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen
E-commerce Shopee Indonesia

Ditulis Oleh :
NIM : 17.01.55.0006
Nama : Mul Khan Zaki

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Jenjang Program Strata 1 Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Teknologi Informasi Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 1 Februari 2021

Ketua

Dr. Drs. Yohanes Suhari, M.M.Si.

NIDN. 0620106502

Sekretaris

Isworo Nugroho, SE, A.K.p., M.Kom.

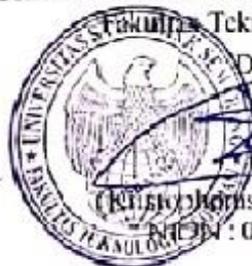
NIDN. 0606025901

Sekretaris

Endang Lestari Purwati, SE., M.Kom.

NIDN.0616126901

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas Teknologi Informasi



Dekan

(Kristo Purwis Hadiono, Ph.D)

NIDN : 0622027601

PERSEMBAHAN

... Aku persembahkan Karya yang penuh perjuangan untuk
mereka kedua orang tuaku tercinta ...

BAPAK ABDUL MAJID

IBU SITI MAESAROH

“Terimakasih kepada Bapak Ibu yang saya sayangi dan cintai yang telah membesarkan, mendidik dari kecil, memberikan kasih sayang yang tiada henti, memberikan semangat dan dukungan dan tidak lupa selalu senantiasa mendoakan setiap langkah saya. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepad kedua orang tua saya, karya ini aku persembahkan untuk kalian kedua orang tua saya”

....Serta adikku tercinta.....

ENDANG SETIAWATI

“Terimakasih buat adikku tercinta yang telah menemani aku selama ini, memberikan semangat dan dukungan untukku menyelesaikan tugas akhir ini, kau bisa menjadi adik sekaligus temanku. Semoga kau selalu diberikan Kesehatan, umur Panjang, bisa tercapai semua cita-citamu”

Bapak Ibu Adik engkaulah semangat dan bahagiaku

Terimakasih kalian semua

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE INDONESIA**”. Tugas akhir disusun untuk memenuhi syarat mencapai gelas Kesarjanaan Komputer pada program studi Sistem Informasi jenjang Program Stara-1, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Stikubank Semarang (UNISBANK Semarang).

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tugas akhir jauh dari kata sempurna dan tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan. Namun penulis berusaha semaksimal mungkin untuk bisa memberikan yang terbaik dan mengerahkan semua kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Selama penulisan tugas akhir tidak lepas dari dukungan dan doa dari berbagai pihak yang telah membantu. Terutama kedua orang tua tercinta, **Bapak Abdul Majid dan Ibu Siti Maesaroh** yang tidak pernah berhenti memberikan doa, dukungan, dan semangat sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dan bisa mendapatkan gelar Kesarjanaan Stara-1 (S1). Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan karunianya serta hidayah-Nya atas segala nikmat dan kemudahan yang telah diberikan dalam penyusunan tugas akhir.
2. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, semangat, dukungan dan segalanya buat penulis dengan penuh kasih sayang.
3. Kepada adik tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Kepada Bapak Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
5. Kepada Bapak Kristophorus Hadiono, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi.
6. Kepada Bapak Arief Jananto, S.Kom., M.Cs selaku Ketua Pogram Studi Sistem Informasi.
7. Kepada Bapak Dr. Drs. Yohanes Suhari, M.M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan , ilmu, nasehat, dan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
8. Segenap dosen dan Civitas Akademik Fakultas Teknologi Informasi Universitas Stikubank Semarang.

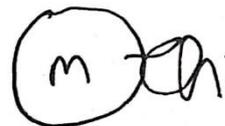
9. Sahabat peneliti Carnel Erlangga, Nila Navisatus S., Rifky Aditya R.P., dan Aryati Wulandari yang telah menyemangati, membantu, dan mendukung selama pengerjaan tugas akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi Angkatan 2017 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu terimakasih atas persahabatan selama masa perkuliahan.
11. Semua responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penulis.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Kesehatan, perlindungan dan karunia-Nya untuk kebaiakan mereka semua yang membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

Peneliti menyadari bahwa penyajian tugas akhir masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk bisa dijadikan masukan untuk penelitian yang akan datang. Penulis berharap tugas akhir ini dapat berguna dan memberikan bermanfaat untuk kita semua.

Wassalamualaikum wr. wb.

Semarang, 10 Desember 2020
Penulis,



Mul Khan Zaki
17.01.55.0006

DAFTAR ISI

ANALISIS PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN <i>E-COMMERCE</i> SHOPEE INDONESIA	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMANAN PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	6
1.3 TUJUAN DAN MANFAAT	6
1.4 METODE PENELITIAN	7
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN	8
BAB II TINJAUAN PUSTKA	9
2.1 DEFINISI SISTEM PEMBAYARAN	9
2.2 DEFINISI HARGA	9
2.3 KEPUASAN KONSUMEN	14

2.4	DEFINISI E-COMMERCE.....	19
2.5	PENELITIAN TERDAHULU	21
2.6	HIPOTESIS PENELITIAN.....	24
2.7	KERANGKA PEMIKIRAN	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		26
3.1	LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN.....	26
3.2	BATASAN OPERASIONAL	26
3.3.	DEFINISI KONSEP DAN OPERASIONAL VARIABEL	26
3.4	SKALA PENGUKURAN VARIABEL	27
3.5	POPULASI DAN SAMPEL	28
3.6	METODE PENGUMPULAN DATA DAN SUMBER DATA.....	29
3.7	TEKNIK ANALISIS DATA.....	30
3.8	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	31
3.9	UJI ASUMSI KLASIK	32
3.10	UJI HIPOTESIS	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1	GAMBARAN UMUM TOKO ONLINE SHOPEE.....	36
4.2	DESKRIPSI DATA RESPONDEN	37
4.3	ANALISA HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	44
4.4	UJI ASUMSI KLASIK	48
4.5	ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA.....	50
4.6	UJI KECOCOKAN MODEL	51
4.7	UJI HIPOTESIS	53
4.8	PEMBAHASAN	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		56

5.1	PEMBAHASAN	56
5.2	PEMBAHASAN	56
	DAFTAR PUSTAKA	58
	DAFTAR LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.2 Skala Likert	28
Tabel 3.3 Tingkat Korelasi R	34
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi dan persentase usia responden.....	37
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi dan persentase pekerjaan responden.....	38
Tabel 4.3 Distribusi jawaban responden (X1).....	40
Tabel 4.4 Distribusi jawaban responden (X2).....	42
Tabel 4.5 Distribusi jawaban responden (Y).....	44
Tabel 4.6 Uji Validitas X1	44
Tabel 4.7 Uji Validitas X2	45
Tabel 4.8 Uji Validitas Y	46
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas X1	47
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas X2	47
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Y	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	51
Tabel 4.16 Hasil uji Simultan (uji F)	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	52
Tabel 4.18 Hasil Uji parsial (uji t)	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2 Lembar Bimbingan.....	63
Lampiran 3 Surat Keterangan bebas Pustaka.....	65