

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PADA PENGGUNA APLIKASI BELANJA
ONLINE (Studi Kasus Terhadap Pengguna Shopee)**

SKRIPSI



Oleh:

Mifta Dantiana

NPM. 21042010306

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSTUJUAN

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BELANJA ONLINE
(Studi Kasus Terhadap Shopee)**

Disusun Oleh:

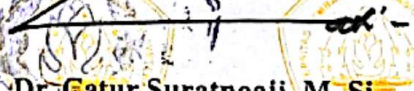
MIHTA DESTIANA
NPM. 21042010306

Telah Distujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik**


Dr. Catur Suratnoaji, M. Si
NIP. 196804182021212006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BELANJA ONLINE
(Studi Kasus Terhadap Pengguna Shopee)**

Disusun Oleh:

MIHTA DESTIANA
NPM. 21042010306

Telah Dipertahankan Dihadapkan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 4 Agustus 2025

DOSEN PEMBIMBING

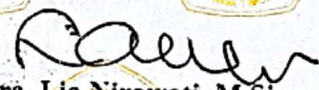
TIM PENGUJI


Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

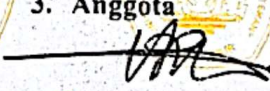
1. Ketua

Sumainah Fauziah, S. AB., M. AB
NIP. 199312072022032015

2. Sekertaris


Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

3. Anggota


Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik


Dr. Catur Suratnoaji, M. Si
NIP. 196804182021212006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mikha Destiana
 NPM : 21099010306
 Program : Sarjana (S1) / Magister (S2) / Doktor (S3)
 Program Studi : Administrasi Bisnis
 Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 1 Agustus 2025
 Yang membuat pernyataan



Nama Mikha Destiana
 NPM. 21099010306

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PADA PENGGUNA APLIKASI BELANJA *ONLINE* (Studi Terhadap Pengguna Shopee)”**

Penulis menyadari bahwa dalam melakukan penyusunan ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, baik dari segi materi maupun penyajian. Penyusunan proposal ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ucapkan terima kasih kepada bapak Dr. Drs.Nurhadi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi masukan, serta mendukung dalam penyusunan ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, diantaranya:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.A., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak Dr. Nurhadi, M.Si selaku dosen pembimbing dan seluruh jajaran Dosen serta Staff Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu, motivasi, dan dukungan untuk selalu semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Ibu, bapak dan Mba Indah, Mba Uut tercinta dirumah yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan, nasihat dan selalu memotivasi.
5. Teman-Teman Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah saling memberi support untuk selalu semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi teknis penulisan maupun materi yang jauh dari kata sempurna, sehingga penulis akan sangat berterima kasih untuk kritik, saran dan masukan yang membangun guna menyempurnakan proposa ini. Semoga tugas ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian terdahulu	12
2.2 Landasan Teori.....	17
2.3 Hubungan Antara Variabel	33
2.4 Kerangka Berpikir.....	35
2.5 Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel	39
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5 Teknik Analisis Data.....	44
3.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
3.7 Uji Hipotesis	50
3.8 Jadwal Penelitian.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian.....	56
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	65

4.4 Hasil Analisis Data.....	68
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proyeksi Pertumbuhan <i>E-Commerce</i> Tertinggi 2024.....	2
Gambar 1.2 Situs <i>E-commerce</i> dengan Kunjungan Terbanyak di Indonesia (Februari 2024).....	8
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	36
Gambar 3.1 Kurva Uji Simultan atau Uji F.....	49
Gambar 3.2 Kurva Uji Parsial atau Uji t.....	50
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan Shopee.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Liket.....	41
Table 3.2 Jadwal Penelitian.....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Table 4.3 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	58
Tabel 4.4 Interval Mean.....	59
Tabel 4.5 Distribusi Persentase Tanggapan Respponden Terhadap Variabel Kualitas Informasi (n=100).....	59
Tabel 4.6 Distribusi Persentase Tanggapan Respponden Terhadap Variabel Kepercayaan (n=100).....	61
Tabel 4.7 Distribusi Persentase Tanggapan Respponden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (n=100).....	63
Tabel 4.8 Kualitas Informasi (X1).....	66
Tabel 4.9 Kepercayaan (X2).....	66
Tabel 4.10 Kepuasan Pengguna (Y).....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Realiabilitas.....	68
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	68
Tabel 4.13 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	69
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72
Tabel 4.17 Uji Autokolerasi.....	73
Tabel 4.18 Analisis Regresi Linier Berganda	73
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi.....	75
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (F).....	77
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (t).....	79
Tabel 4.22 Perbandingan Hasil Penelitian.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian.....	93
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	96
Lampiran 3. Teknik Analisis Data.....	101
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik.....	104
Lampiran 5. Regresi Linear Berganda	106
Lampiran 6. Uji Hipotesis.....	107

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya aktivitas belanja online di Indonesia, terutama melalui aplikasi Shopee yang menjadi salah satu platform e-commerce paling populer. Di tengah perkembangan pesat tersebut, muncul permasalahan terkait kepuasan pengguna, khususnya menyangkut kepercayaan terhadap layanan dan kualitas informasi yang disediakan. Banyak pengguna mengeluhkan ketidaksesuaian antara informasi produk dengan kondisi nyata, ulasan yang tidak valid, serta kurangnya jaminan terhadap keamanan transaksi. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Shopee, baik secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif Shopee dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Tiga variabel utama yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi kualitas informasi (X1), kepercayaan (X2), dan kepuasan pengguna (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas informasi maupun kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Di antara kedua variabel independen tersebut, kepercayaan terbukti sebagai faktor yang paling dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 55,4% menunjukkan bahwa kombinasi kedua variabel tersebut mampu menjelaskan lebih dari separuh variasi dalam kepuasan pengguna aplikasi Shopee. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya strategi peningkatan kualitas informasi dan upaya membangun kepercayaan konsumen dalam menciptakan pengalaman belanja online yang optimal dan memuaskan.

Kata kunci: *Kualitas informasi, Kepercayaan, Kepuasan Pengguna, Aplikasi Belanja Online*

ABSTRACT

This research is motivated by the increasing online shopping activity in Indonesia, particularly through Shopee, which has become one of the most popular e-commerce platforms. Amid this rapid growth, issues have emerged regarding user satisfaction, especially related to trust in services and the quality of information provided. Many users have expressed concerns about discrepancies between product descriptions and actual conditions, invalid reviews, and the lack of transaction security guarantees. Based on these issues, this study aims to analyze the influence of information quality and trust on user satisfaction with the Shopee application, both simultaneously and partially. The research method used is quantitative with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to active Shopee users and analyzed using multiple linear regression. The three main variables examined in this study include information quality (X1), trust (X2), and user satisfaction (Y). The results indicate that both information quality and trust have a positive and significant effect on user satisfaction. Among the two independent variables, trust is proven to be the most dominant factor influencing satisfaction levels. The coefficient of determination (R^2) value of 55.4% shows that the combination of the two variables can explain more than half of the variation in user satisfaction with the Shopee application. These findings highlight the importance of improving information quality and building consumer trust as key strategies to create an optimal and satisfying online shopping experience.

Keywords: *Information Quality, Trust, User Satisfaction, Online Shopping Application*