

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MENGGUNAKAN SHOPEEPAY
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS WIJAYA
KUSUMA SURABAYA)**



Diajukan Oleh:

MELLISA NUR ARISKHO

NPM: 22420075

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2026

SKRIPSI


**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MENGGUNAKAN
SHOPEEPAY (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS WIJAYA
KUSUMA SURABAYA)**

Diajukan oleh;

MELLISA NUR ARISKHO
NPM: 22420075

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Wiwik Herawati, SE., MM

Tanggal, 28 Jan 26

KETUA PROGRAM STUDI



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM

Tanggal, 28 Jan 26

SKRIPSI
PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MENGGUNAKAN SHOPEEPAY (STUDI KASUS PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA)

Diajukan oleh;

MELLISA NUR ARISKHO
NPM: 22420075

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



Wiwik Herawati, SE., MM

Anggota Dewan Penguji



Dr. Dwi Bhakti Iriantini, SE., M.SI



Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Tanggal, 28 Jan 2024



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM
Ketua Program Studi

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama skripsi dan daftar pustaka

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertai digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 10 Januari 2026

Yang membuat pernyataan



Mellisa Nur Ariskho
22420075

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama skripsi dan daftar pustaka

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 10 Januari 2026

Yang membuat pernyataan

Mellisa Nur Ariskho
22420075

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat yang melimpah dan kesehatan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan ShopeePay Pada Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, nasehat dan dukungan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini SW., M. Si selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Dra. Ec. Hj. Pratiwi Dwi Karjati, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dwi Indah Mustikorini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM. selaku Dosen Wali terimakasih atas bimbingan dan bantuannya selama kuliah perkuliahan.
5. Ibu Wiwik Herawati, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam membimbing, mengarahkan, memberikan saran-saran dan memberikan kemudahan dalam penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Teristimewa untuk Ayah tercinta yang telah berpulang sejak semester dua. Meski tidak lagi hadir secara fisik, prinsip hidup dan jejak perjuangan Ayah menjadi pijakan penulis menyelesaikan studi ini. Untuk Ibu tersayang yang setiap hari menegakkan doa, tenaga, dan biaya tanpa keluhan, penulis berutang kehidupan dan keberhasilan. Untuk adik tercinta, terima kasih atas kesabaran dan dukungan yang menguatkan di setiap fase penyusunan karya ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian dengan pahala yang tidak terputus.
8. Untuk sahabat-sahabat penulis: Kaila, Sheryl, Fernanda, Nabila, Tina, Andini, Nafida, dan Octa. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, nasihat, dan semangat yang diberikan sejak awal perkuliahan hingga terselesaikannya karya ini. Kehadiran kalian bukan hanya menjadi penguat dalam proses akademik, tetapi juga menjadi ruang tumbuh bagi penulis untuk bertahan dan berkembang. Semoga hubungan persahabatan ini tetap terjaga, terus bertumbuh, dan tidak berhenti meski waktu dan keadaan berubah.
9. Kepada seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya terima kasih telah memberikan bantuan selama perkuliahan semoga kenangan 3,5 tahun ini dapat dikenang sampai tua.
10. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih atas kerja keras, keteguhan, dan keberanian untuk tidak menyerah dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Terima kasih telah terus berusaha, tetap berjalan meski lelah, dan kuat menghadapi setiap hambatan yang muncul. Saya bangga pada diri saya sendiri. Penulis berdoa semoga segala kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan terbaik dan berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan, oleh karena itu kritik dan masukan akan sangat berarti bagi perbaikan dan pengembangan ke depan.

Surabaya, 10 Januari 2026

Penulis

(Mellisa Nur Ariskho)

ABSTRAK

Perkembangan pembayaran digital mendorong meningkatnya penggunaan dompet digital di kalangan mahasiswa, salah satunya ShopeePay. Keputusan pembelian melalui layanan tersebut tidak hanya ditentukan oleh kemudahan transaksi, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan dan keamanan yang dirasakan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap keputusan pembelian menggunakan ShopeePay pada mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 115 mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang pernah menggunakan ShopeePay minimal dua kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dan data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian menggunakan ShopeePay. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin positif persepsi mahasiswa terhadap ketiga aspek tersebut, semakin kuat keputusan mereka untuk melakukan transaksi pembelian. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi penyedia layanan pembayaran digital dalam meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat kepercayaan dan keamanan pengguna.

Kata kunci: kepercayaan, kemudahan penggunaan, keamanan, keputusan pembelian, ShopeePay.

ABSTRACT

The development of digital payment systems has encouraged the increasing use of digital wallets among university students, one of which is ShopeePay. Purchase decisions through such services are not only determined by transaction convenience but are also influenced by users' perceived trust and security. This study aims to analyze the effects of trust, ease of use, and security on purchase decisions using ShopeePay among students of Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. This research employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 115 students of Universitas Wijaya Kusuma Surabaya who had used ShopeePay at least twice. The sampling technique applied was purposive sampling, and the data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS. The results indicate that trust, ease of use, and security have a significant effect on purchase decisions when using ShopeePay. These findings suggest that the more positive students' perceptions of these factors, the stronger their purchase decisions. This study is expected to provide insights for digital payment service providers in improving service quality and strengthening user trust and security.

Keywords: *trust, ease of use, security, purchasing decision, ShopeePay.*

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Grand Theory Digital Trust Framework.....	11
2.1.2 Kepercayaan	12
2.1.3 Kemudahan Penggunaan.....	16
2.1.4 Keamanan	20
2.1.5 Keputusan Pembelian	26
2.2 Penelitian Sebelumnya	31
2.4 Pengembangan Hipotesis	34
2.5 Kerangka Teori.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian.....	36
3.2 Populasi dan Sample Penelitian	36
3.2.1 Populasi Penelitian	36
3.2.2 Sampel Penelitian	37
3.3 Identifikasi Variabel.....	39
3.3.1 Variabel Independen.....	39
3.3.2 Variabel Dependen.....	40
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40

3.4.1	Kepercayaan	40
3.4.2	Kemudahan Penggunaan.....	41
3.4.3	Keamanan	41
3.4.4	Keputusan Pembelian	41
3.5	Jenis dan Sumber Data Penelitian	42
3.5.1	Jenis Data	42
3.5.2	Sumber Data	43
3.6	Prosedur Pengumpulan data	44
3.7	Teknik Analisis Data	45
3.7.1	Uji Instrumen Penelitian	46
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.7.3	Uji Kelayakan Model	48
3.7.3.1	Uji F	48
3.7.4	Uji Hipotesis.....	49
3.7.4.1	Uji <i>t</i>	49
3.7.5	Koefisien Determinasi (R^2)	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1	Gambaran Obyek Penelitian	51
4.2	Deskripsi Karakteristik dan Identitas Responden.....	52
4.3	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Penelitian	54
4.3.1	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	55
4.3.2	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kemudahan Penggunaan	56
4.3.3	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keamanan	57
4.3.4	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	58
4.4	Hasil Analisis Data	59
4.4.1	Hasil Pengujian Validitas	59
4.4.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	61
4.4.3	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda.....	61
4.4.4	Hasil Pengujian Hipotesis.....	63
4.5	Pembahasan	67
4.5.1	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	67
4.5.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian	67
4.5.3	Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian	68
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	70
5.1	Simpulan Penelitian.....	70

5.2	Keterbatasan Penelitian	70
5.3	Saran Penelitian	71
LAMPIRAN 1	75
LAMPIRAN 2	80
LAMPIRAN 3	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Total Mahasiswa	37
Tabel 3.2 Skala Likert	45
Tabel 4.1 Hasil Penyaringan Responden Berdasarkan Kriteria Penggunaan ShopeePay	52
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	52
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Nama Fakultas	53
Tabel 4.5 Kategori Masing-masing Variabel.....	54
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	55
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Kemudahan Penggunaan	56
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Keamanan	57
Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.13 Hasil Uji F	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Fitur ShopeePay	51
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I KUISIONER.....	75
LAMPIRAN II TABULASI DATA	80
LAMPIRAN III HASIL OLAH DATA.....	87