

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*,
E-SERVICE QUALITY, DAN *TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN APLIKASI SHOPEE PADA
PELAKU USAHA DI PURBALINGGA**

Skripsi



Disusun oleh

Dewi Shandra Safitri

21SB1031

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*,
E-SERVICE QUALITY, DAN *TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN APLIKASI SHOPEE PADA
PELAKU USAHA DI PURBALINGGA**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Dewi Shandra Safitri

21SB1031

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

ii

PERSETUJUAN

Skripsi

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*,
E-SERVICE QUALITY, DAN *TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN APLIKASI SHOPEE PADA
PELAKU USAHA DI PURBALINGGA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Dewi Shandra Safitri

21SB1031

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 18 Juli 2025

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0606018904

Anisa Nur Andina, S.E., M.Si.
NIDN. 0603089001

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 30 Juli 2025

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Bisnis Digital

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.
NIK. 2022.10.1.039

PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*,
E-SERVICE QUALITY, DAN *TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN APLIKASI SHOPEE PADA
PELAKU USAHA DI PURBALINGGA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Dewi Shandra Safitri

21SB1031

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 30 Juli 2025

Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.
NIDN. 0624107702

Muliasari Pinilih, S.E., M.Si.
NIDN. 0623058502

Zanuar Rifai, S.Kom, M.MSI.
NIDN. 0606018904

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)

Tanggal 30 Juli 2025

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Dewi Shandra Safitri
NIM : 21SB1031
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *E-Service Quality* dan *Trust* Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Shopee pada Pelaku Usaha di Purbalingga

Dosen Pembimbing 1 : Zanuvar Rifai, S.Kom., M.MSI.

Dosen Pembimbing 2 : Anisa Nur Andina, S.E., M.Si.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 18 Juli 2025

Yang menyatakan,

Dewi Shandra Safitri
NIM. 21SB1031

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini. Karya ini saya persembahkan kepada diri sendiri, terima kasih sudah bertahan, berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan skripsi ini.



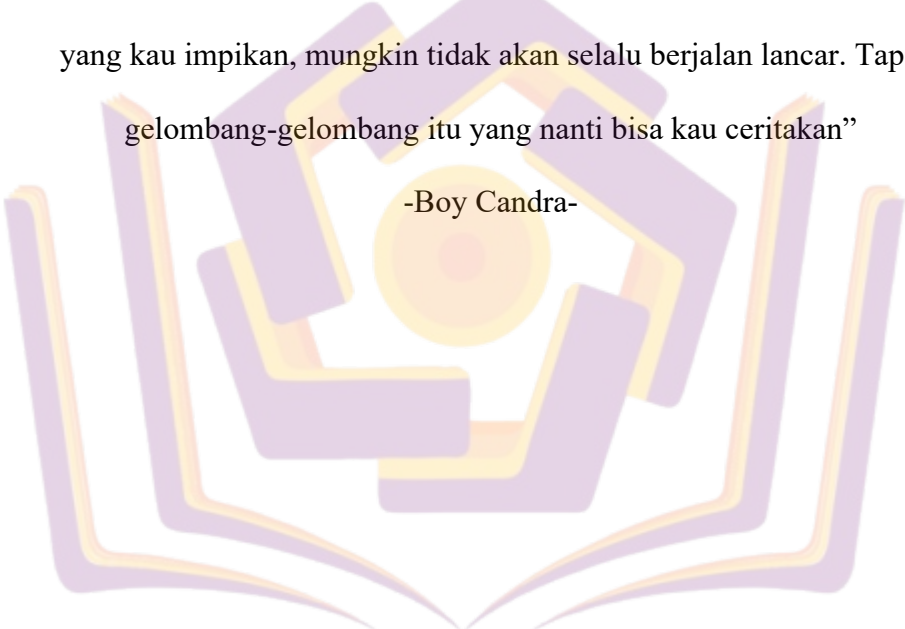
HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(QS. Ar-Ra’d: 11)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

-Boy Candra-



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, E-Service Quality*, dan *Trust Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Shopee pada Pelaku Usaha di Purbalingga*”**. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terwujud berkat bantuan, arahan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si., selaku Kaprodi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto.
4. Bapak Prayoga Pribadi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan selama proses perkuliahan.
5. Bapak Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI., selaku Dosen Pembimbing pertama yang sudah membimbing, membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Anisa Nur Andina, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing kedua yang sudah membimbing, membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

7. Seluruh Dosen Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan selama proses perkuliahan.
8. Kedua orang tua dan adik laki-laki saya, terima kasih selalu mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya.
9. Keluarga dan sahabat kecil saya, Yesical Tanzilal Hosiah dan Resi Prasasti terima kasih sudah menjadi bagian di setiap prosesku selama ini.
10. Defirli Citra Amanda dan Adiva Ika Febita Sari manusia hebat dibelakang layar yang selalu membantu dari awal perkuliahan sampai sekarang.
11. Refita Nur Jannah, Rizky Widi Ardhiyany, Hasna Amalia Putri dan teman-teman BD21 yang telah mendampingi selama masa studi.
12. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar, namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis diriku sendiri.

Purwokerto, 18 Juli 2025

Penulis