

**PENGARUH *USER-GENERATED CONTENT* DAN *SWIFT GUANXI*  
DALAM MENGURANGI PENGABAIAAN KERANJANG BELANJA  
TERHADAP *PURCHASE COMPLETION INTENTION* PADA  
*E-COMMERCE* INFORMA DI INDONESIA DENGAN *TRUST IN SELLER*  
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

**ALIFAH SILFIA ULFASARI**  
212304006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA**

**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *USER GENERATED CONTENT* DAN *SWIFT GUANXI*  
DALAM MENGURANGI PENGABAIAAN KERANJANG BELANJA  
TERHADAPA *PURCHASE COMPLETION INTENTION* PADA  
*E-COMMERCE* INFORMA DI INDONESIA DENGAN *TRUST IN SELLER*  
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Diajukan Oleh:

**ALIFAH SILFIA ULFASARI**

212304006

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial  
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal : 15 Agustus 2018

Mengesahkan,

Pembimbing,



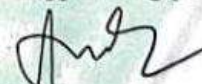
Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc.

Ketua Penguji,



Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc.

Anggota Penguji,



Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc.

Pjs. Ketua Program Studi Manajemen,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.  
NPP. 2018/13.0130

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Alifah Silfia Ulfasari  
NPM : 212304004  
Program Studi : Manajemen (S-1)  
Judul Skripsi : Pengaruh *User-Generated Content* dan *Swift Guanxi* Dalam Mengurangi Pengabaian Keranjang Belanja Terhadap *Purchase Completion Intention* Pada *e-commerce* Informa Di Indonesia Dengan *Trust In Seller* Sebagai Variabel Moderasi

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 15 Agustus 2025



Alifah Silfia Ulfasari

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *User-Generated Content* dan *Swift Guanxi* Dalam Mengurangi Pengabaian Keranjang Belanja Terhadap *Purchase Completion Intention* Pada *e-commerce* Informa Di Indonesia Dengan *Trust In Seller* Sebagai Variabel Moderasi”

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Prof. Dr. rer.nat.apt. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA selaku Ketua Prodi Manajemen (S1).
4. Ibu Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Kepada pintu surgaku, Mamah Watinah. Terimakasih atas segala do'a, dukungan, kerja keras, dan pengorbanan yang tiada henti dalam mengantarkan saya hingga tahap ini. Terimakasih atas motivasi dan kasih sayang yang diberikan, yang menjadi sumber kekuatan saya selama menempuh pendidikan ini.
6. Kakek dan Nenek tercinta, terimakasih atas segala do'a, dukungan dan kasih sayang yang selalu diberikan kepada penulis, sehingga penulis mampu sampai di tahap ini.

7. Bapak Suprianto, terimakasih atas motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi.
8. Adek Rizqi dan Syafiq, terimakasih telah memberikan semangat penulis untuk menyelesaikan tugas akhir
9. Sahabatku grup “Ot1W4W” yaitu Okta, Via dan Rifa yang telah menjadi sahabat penulis untuk mengunjungi berbagai *coffeshop* dan tempat wisata disaat penulis merasa tidak bersemangat untuk mengerjakan skripsi.
10. Teman-temanku grup “Sharmu” Terimakasih atas dukungan, semangat, dan motivasi yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
11. Teman-temanku grup “Yang Info-Info Aja”. Terimakasih atas dukungan, semangat, dan motivasi yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
12. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Si Juki, yang telah setia menemani perjalanan panjang selama proses penyusunan skripsi ini. Di bawah terik matahari maupun derasnya hujan, Juki selalu menjadi kawan perjalanan yang mengantarkan penulis menuju kampus, bimbingan, maupun ke berbagai tempat pencarian inspirasi. Tanpa kehadiran Juki, mungkin langkah penulis tidak akan semudah dan secepat ini dalam menyelesaikan setiap tahap penelitian.
13. Terima kasih juga penulis haturkan kepada alunan musik dari NDX A.K.A dan Guyon Waton, yang telah menjadi pengiring langkah dalam perjalanan panjang menyelesaikan skripsi ini.

14. Kepada diri sendiri, Alifah Silfia Ulfasari!. Terimakasih sudah bertahan dan berjuang sejauh ini, sudah berhasil menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih telah menjadi manusia kuat yang selalu bisa mengandalkan diri sendiri. Perjalanan menyelesaikan skripsi ini bukanlah hal yang mudah. Ada lelah yang tak terhitung, ragu yang sempat menghalangi, bahkan keinginan untuk menyerah yang pernah datang. Namun, terimakasih telah memilih untuk bangkit kembali, menguatkan hati, dan meyakinkan diri bahwa setiap langkah, sekecil apa pun, adalah bagian dari proses menuju tujuan.
15. Kepada seseorang yang pernah berarti dalam kehidupan saya dan tidak bisa saya sebutkan namanya. Terimakasih atas patah hati terhebat yang diberikan pada masa study. Ternyata perginya anda cukup memotivasi penulis untuk terus maju, berproses dan menerima arti kehilangan sebagai bentuk penempatan menghadapi dinamika hidup. Terimakasih telah menjadi bagian menyenangkan sekaligus menyakitkan dalam pendewasaan ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada saya. Akhirnya besar harapan saya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang

Yogyakarta, 15 Agustus 2025

Alifah Silfia Ulfasari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Berfikir.....	26
D. Pengembangan Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Desain Penelitian.....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
D. Populasi dan Sampel.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Analisis Data.....	38
1. Analisis Deskriptif.....	39
2. Uji Instrumen Penelitian.....	40
3. Uji Model Penelitian.....	41
4. Uji Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Deskripsi Data.....	43
1. Karakteristik Responden.....	43

2. Deskriptif Statistik.....	45
B. Analisis Data .....	49
1. Uji Validitas Konvergen dan Diskriminan menggunakan CFA.....	49
2. Uji Reliabilitas.....	51
3. Uji Normalitas .....	52
4. Uji Kesesuaian Model ( <i>Goodness of Fit</i> ) .....	53
5. Pengujian Hipotesis.....	58
C. Pembahasan .....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	73

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Pengabaian Keranjang Belanja di Indonesia (2023).....	5
Tabel 1. 2 Pangsa Pasar <i>Platform Furnitur</i> di Indonesia (2023) .....	6
Tabel 1. 3 Tingkat Pengabaian Keranjang Belanja <i>Platform Informa</i> (2021-2023)6	
Tabel 2. 1Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1Waktu Penelitian .....	32
Tabel 3. 2Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3. 3Indeks kecocokan ( <i>Goodness Of Fit Index</i> ).....	41
Tabel 4. 1 Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 2 Persebaran Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4. 3 Persebaran Responden Berdasarkan Domisili .....	44
Tabel 4. 4 Deskriptif Statistik <i>User Generated Content</i> .....	45
Tabel 4. 5 Deskriptif Statistik <i>Swift Guanxi</i> .....	46
Tabel 4. 6 Deskriptif Statistik <i>Purchase Completen Intention</i> .....	47
Tabel 4. 7 Deskriptif Statistik <i>Trust In Seller</i> .....	48
Tabel 4. 8 <i>Standardizet Regression Weight</i> (Konvergen) .....	49
Tabel 4. 9 Tabel Validitas Diskriminan dengan CFA .....	50
Tabel 4. 10 Tabel Reliabilitas .....	51
Tabel 4. 11 Tabel Uji Normalitas.....	52
Tabel 4. 12 Goodness of Fit, Hasil Uji Model dan <i>Cut Of Value (Structural)</i> .....	53
Tabel 4. 13 Hasil RMSEA.....	54
Tabel 4. 14 Hasil GFI.....	55
Tabel 4. 15 Hasil AGFI.....	56
Tabel 4. 16 Hasil CMIN/DF.....	56
Tabel 4. 17 Hasil TLI .....	57
Tabel 4. 18 Hasil CFI .....	58
Tabel 4. 19 Uji Hipotesis.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bentuk User Generated Content Pada E-commerce Informa.....	2
Gambar 1. 2 Bentuk Swift Guanxi Pada E-commerce Informa.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4. 1 Analisis Model Lengkap .....	58

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	81
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden .....	89
Lampiran 3 Identitas Responden .....	99
Lampiran 4 Data Deskripsi Responden .....	105
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas .....	107
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	109
Lampiran 7 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	111
Lampiran 8 Diagram Path .....	115
Lampiran 9 Lembar Kartu Bimbingan .....	117
Lampiran 10 Surat Bebas Keuangan .....	121
Lampiran 11 Hasil Cek Plagiasi .....	122

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA