

**PENGARUH *PERCEIVED BENEFIT*, *PERCEIVED RISK*  
*TERHADAP SATISFACTION DAN PURCHASE INTENTION*  
(Study Pada Pengguna *Social Commerce di Instagram*)**

**SKRIPSI**

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN  
DEPARTEMEN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**oleh:**

**NOVYA ASTRIANI**

**NIM. 041611233170**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2020**

SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED BENEFIT*, *PERCEIVED RISK*  
TERHADAP *SATISFACTION* DAN *PURCHASE INTENTION***

**(Study Pada Pengguna *Social Commerce* di *Instagram*)**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NOVYA ASTRIANI**

**NIM. 041611233170**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Prof. Dr. SRI WAHJUNI ASTUTI Dra.Ec., M.S.**

**NIP. 139101056**

**Tanggal.....** 7 Juli 2020

**KETUA PROGAM STUDI,**



**Dr. MASMIRA KURNIAWATI SE., M.Si.**

**NIP. 197503232006042001**

**Tanggal.....** 7 Juli 2020

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Novya Astriani, 041611233170), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lain.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 22 Mei 2020



Novya Astriani  
NIM. 04611233170

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Penyusunan skripsi ini dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat kelulusan pada program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari banyak pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Dian Agustina, SE., M.Si., Ak., CMA., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Ibu Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si., selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
3. Ibu Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang penuh dedikasi meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran untuk membimbing penulis serta senantiasa memberikan masukan, arahan dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya.
4. Ibu Dr. Praptini Yulianti SE., M. Si. selaku Dosen Wali penulis yang selalu memberikan saran dan motivasi demi kelancaran kuliah penulis.
5. Kedua orang tua penulis, Alm Ibu Lilik Mujiati dan Ayah Sudjumain, yang telah membesarkan dan merawat penulis dengan kasih sayang, memberikan penulis semangat, rasa percaya diri, dan memberikan segenap upaya untuk mendukung kebutuhan penulis selama menyelesaikan studi ini, dan tidak memberikan banyak tekanan kepada penulis, serta doa yang tidak pernah putus. *I love you both.*
6. Kedua kakak penulis Alm. Maulani, Dicky Kurniawan, Nidya Anggraini, Anisa Septi yang senantiasa membantu penulis, serta kedua keponakan Bintang Pratama dan Fidela Intan yang riang dan memerikan banyak canda tawa.

7. Sahabat setia penulis, Fika, Adel, Fira, Vira, Monica, Nadya, Dewa atas dukungan, masukan, arahan, dan motivasi untuk penulis dan kesabaran yang diberikan menghadapi *panic attack* penulis serta *jokes* receh yang membuat hari-hari penulis berwarna.
8. Sahabat jilid dua penulis, Tasya (Cuna) My Luv, Festya, Selly, Inne, Iqbal, Yuris, Dinar, Raka yang senantiasa menjadi *support system*. *I miss u...*
9. Teman bimbingan yaitu Sabrina, Arum, Trisna, Arie, Geraldo dan Allisya yang selalu menemani, berdiskusi, memotivasi, dan menguatkan untuk menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman KKN Sobat Kabat yaitu Ulfi, Lutfi, Hafni, Mbak Mira, Mama Aris, Nita, Arbi, Berli, dan Bintang, atas semangat, motivasi dan dorongan yang diberikan selama ini.
11. Segenap Staff Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah membantu dan mempermudah segala proses administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Responden yang telah meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuisioner penelitian ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi dan meningkatkan wawasan penulis. Penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 22 Mei 2020