LAMPIRAN

IPB University
— Bogor Indonesia —

@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

Lampiran 1 Hasil uji validitas dan uji reliabilitas

Indikator	Uji Validitas		Uji Reliabilitas	
	Pearson Correlation	Keterangan	*Cronbach Alpha*	Keterangan
		E-Service Quality		
EI1	0,604	Valid	0,937	*Reliable*
EI2	0,687	Valid		
EI3	0,772	Valid		
EI4	0,611	Valid		
EI5	0,505	Valid		
EI6	0,623	Valid		
EE1	0,693	Valid		
EE2	0,723	Valid		
EE3	0,789	Valid		
EE4	0,578	Valid		
EE5	0,638	Valid		
ED1	0,774	Valid		
ED2	0,693	Valid		
ED3	0,791	Valid		
ER1	0,720	Valid		
ER2	0,833	Valid		
ER3	0,818	Valid		
ER4	0,539	Valid		
ES1	0,528	Valid		
ES2	0,524	Valid		
ES3	0,369	Valid		
		Utilitarian Value		
UV1	0,712	Valid	0,869	*Reliable*
UV2	0,840	Valid		
UV3	0,750	Valid		
UV4	0,637	Valid		
UV5	0,745	Valid		
UV6	0,681	Valid		
UV6	0,867	Valid		
		Hedonic Value		
HV1	0,845	Valid	0,877	*Reliable*
HV2	0,819	Valid		
HV3	0,766	Valid		
HV4	0,763	Valid		
HV5	0,735	Valid		
HV6	0,622	Valid		
HV7	0,784	Valid		
		Impulsive Buying		
IB1	0,827	Valid	0,839	*Reliable*
IB2	0,723	Valid		
IB3	0,898	Valid		
IB4	0,842	Valid		

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

Lampiran 2 Nilai *loading factor* pada *first order construct*

Indikator	*Loading Factor*	Keterangan
ED1	0,912	Valid
ED2	0,894	Valid
ED3	0,903	Valid
EE1	0,870	Valid
EE2	0,885	Valid
EE3	0,901	Valid
EE5	0,705	Valid
EI1	0,865	Valid
EI2	0,868	Valid
EI3	0,859	Valid
EI5	0,751	Valid
EI6	0,775	Valid
ER1	0,906	Valid
ER2	0,902	Valid
ER3	0,899	Valid
ES1	0,923	Valid
ES2	0,902	Valid
ES3	0,916	Valid

Lampiran 3 Nilai *average variance extracted* (AVE) pada *first order construct*

Dimensi	Nilai AVE
Design Site (ED)	0,816
Ease Of Use (EE)	0,713
Information Quality (EI)	0,681
Reliability (ER)	0,814
Security (ES)	0,835

Lampiran 4 Nilai *cross loading* pada *first order construct*

	Design Site (ED)	*Ease Of Use* (EE)	*Information Quality* (EI)	*Reliability* (ER)	*Security* (ES)
ED1	**0,912**	0,724	0,652	0,687	0,592
ED2	**0,894**	0,669	0,638	0,662	0,563
ED3	**0,903**	0,656	0,646	0,654	0,594
EE1	0,66	**0,87**	0,612	0,623	0,548
EE2	0,653	**0,885**	0,605	0,646	0,534
EE3	0,69	**0,901**	0,609	0,643	0,59
EE5	0,542	**0,705**	0,544	0,483	0,443
EI1	0,622	0,633	**0,865**	0,672	0,571
EI2	0,593	0,636	**0,868**	0,659	0,585
EI3	0,647	0,622	**0,859**	0,683	0,571
EI5	0,551	0,48	**0,751**	0,521	0,511
EI6	0,528	0,512	**0,775**	0,553	0,531
ER1	0,648	0,596	0,667	**0,906**	0,565
ER2	0,674	0,657	0,692	**0,902**	0,595
ER3	0,678	0,674	0,676	**0,899**	0,549
ES1	0,558	0,552	0,631	0,579	**0,923**
ES2	0,613	0,607	0,602	0,572	**0,902**
ES3	0,599	0,566	0,608	0,58	**0,916**

IPB University — Bogor Indonesia —
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB University

Lampiran 5 Nilai *fornell-larcker criterion* pada *first order construct*

Dimensi	ED	EE	EI	ER	ES
Design Site (ED)	0,903				
Ease Of Use (EE)	0,757	0,844			
Information Quality (EI)	0,714	0,703	0,825		
Reliability (ER)	0,739	0,713	0,752	0,902	
Security (ES)	0,646	0,629	0,672	0,631	0,914

Lampiran 6 Nilai *heterotrait-monotrait ratio* (HTMT) pada *first order construct*

Dimensi	ED	EE	EI	ER	ES
Design Site (ED)					
Ease Of Use (EE)	0.865				
Information Quality (EI)	0.807	0.805			
Reliability (ER)	0.833	0.813	0.847		
Security (ES)	0.722	0.713	0.753	0.707	

Lampiran 7 Nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*

Dimensi	*Cronbach's Alpha*	*Composite Reliability* (rho_a)	*Composite Reliability* (rho_c)
Design Site (ED)	0,887	0,888	0,93
Ease Of Use (EE)	0,862	0,87	0,908
Information Quality (EI)	0,882	0,887	0,914
Reliability (ER)	0,886	0,886	0,929
Security (ES)	0,901	0,901	0,938

IPB University
Bogor Indonesia
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Perpustakaan IPB University

Lampiran 8 Kuesioner penelitian

KUESIONER PENELITIAN
"PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN SHOPPING VALUE TERHADAP IMPULSIVE BUYING: STUDI KASUS E-COMMERCE KLIKINDOMARET"

Kuesioner ini digunakan sebagai alat bantu untuk penelitian terkait **"Pengaruh *E-Service Quality* dan *Shopping Value* Terhadap *Impulsive Buying*: Studi Kasus *E-Commerce* Klikindomaret"** oleh Jesia Nathaniela Kristianingsih (H2401211124), Mahasiswa Program Sarjana Manajemen, Institut Pertanian Bogor. Mohon kesediaan Anda untuk dapat mengisi kuesioner secara lengkap dan sesuai dengan kondisi riil Anda. Seluruh informasi yang diterima dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian/akademis. Terima kasih atas bantuan dan kerjasama Anda.

A. SCREENING

Pilihlah jawaban yang dianggap paling sesuai pada pertanyaan di bawah ini:

A1 Apakah anda pernah melakukan transaksi di KlikIndomaret dalam 6 bulan terakhir?
1. Ya
2. Tidak, pertanyaan berakhir sampai di sini.

A2 Apakah anda berdomisili di Jabodetabek?
1. Ya
2. Tidak, pertanyaan berakhir sampai di sini.

A3 Apakah usia Anda saat ini berada dalam rentang usia 18-55 tahun?
1. Ya
2. Tidak, pertanyaan berakhir sampai di sini.

B. PROFIL RESPONDEN

Pilihlah jawaban yang dianggap paling sesuai pada pertanyaan di bawah ini:

B1 Nama Lengkap

B2 Usia anda saat ini

B3 Jenis Kelamin
1. Laki-laki
2. Perempuan

B4 Domisili anda saat ini
1. Jakarta
2. Bogor
3. Depok
4. Tangerang
5. Bekasi.

IPB University — Bogor Indonesia —
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

Lampiran 8 Kuesioner penelitian (*lanjutan*)

B5 Pendidikan saat ini
1. Tamat SMP
2. Tamat SMA/SMK
3. Tamat Diploma (D3)
4. Tamat S1
5. Tamat S2
6. Tamat S3

B6 Pekerjaan anda saat ini
1. Pelajar/Mahasiswa
2. Ibu Rumah Tangga
3. Pegawai Swasta
4. Pegawai BUMN
5. Wirausaha
6. Aparatur Sipil Negara (ASN)
7. Tidak/Belum bekerja
8. Lainnya, …… (sebutkan)

B7 Pendapatan/Penerimaan per bulan (Rp/Bulan)
1. < Rp1.000.000
2. Rp1.000.000 - Rp3.000.000
3. Rp3.000.001 - Rp5.000.000
4. Rp5.000.001 - Rp10.000.000
5. >10.000.000

B8 Rata-rata pengeluaran anda per bulan untuk kebutuhan sehari-hari (diluar biaya sewa rumah, pembelian barang mewah, cicilan, asuransi, dll.)
1. < Rp1.000.000
2. Rp1.000.000 - Rp3.000.000
3. Rp3.000.001 - Rp5.000.000
4. Rp5.000.001 - Rp10.000.000
5. >10.000.000

B9 No. Handpone

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

Lampiran 8 Kuesioner penelitian (*lanjutan*)

C. PERILAKU KONSUMEN KLIKINDOMARET

Pilihlah jawaban yang dianggap paling sesuai pada pertanyaan di bawah ini:

C1 Jenis produk yang seringdibeli di KlikIndomaretselama 6 bulan terakhir

1. Makanan/Minuman Ringan
2. Kebutuhan Rumah Tangga
3. Produk Perawatan Diri
4. Bahan-bahan Makanan
5. Fresh Food
6. Tembakau/Rokok
7. Obat-obatan
8. Produk Virtual
9. Kebutuhan Bayi
10. Pakaian

C2 Lama Penggunaan KlikIndomaret

1. < 1 bulan
2. 1 - 3 bulan
3. 3 - 6 bulan
4. 6 bulan - 1 tahun
5. > 1 tahun

C3 Frekuensi Transaksi yang Dilakukan selama 6 Bulan Terakhir

1. 1 Kali
2. 2 – 3 Kali
3. 3 – 4 Kali
4. > 5 Kali

C4 Alasan Penggunaan KlikIndomaret

1. Mudah Digunakan
2. Menghemat Waktu
3. Promosi/Diskon
4. Tersedia Layanan Pesan Antar
5. Harga Terjangkau
6. Lokasi Gerai Dekat
7. Tampilan Aplikasi Menarik

IPB University — Bogor Indonesia —
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

Lampiran 8 Kuesioner penelitian (*lanjutan*)

Pengisian Kuesioner untuk Bagian D s.d G

Responden dapat menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda pada pilihan jawaban yang paling sesuai dengan diri responden. Masing-masing pernyataan terdiri dari empat (4) alternatif jawaban sesuai dengan skala Likert, yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju
2 = Tidak Setuju
3 = Setuju
4 = Sangat Setuju

D. E-Service Quality

Kode	Pertanyaan	1	2	3	4
Information Quality (EI)					
EI1	Informasi yang ditampilkan oleh KlikIndomaret akurat				
EI2	Ketersediaan produk yang ditampilkan oleh KlikIndomaret relevan				
EI3	Deskripsi produk yang ditampilkan oleh KlikIndomaret ditampilkan secara rinci				
EI4	Klikindomaret menawarkan berbagai promosi dengan syarat dan ketentuan yang akurat				
EI5	KlikIndomaret menampilkan gambar produk yang sesuai untuk mempermudah konsumen				
EI6	KlikIndomaret memberikan informasi terkait lokasi gerai pengiriman produk.				
Ease Of Use (EE)					
EE1	Pembayaran pada situs KlikIndomaret mudah diselesaikan				
EE2	KlikIndomaret mudah digunakan dan dipahami bahkan oleh pengguna baru				
EE3	Proses pencarian informasi, pemilihan, dan pembelian produk jelas sehingga dapat dilakukan dengan mudah di KlikIndomaret				
EE4	KlikIndomaret mudah dinavigasi melalui perangkat *smartphone* maupun *website*				
EE5	Tata letak KlikIndomaret sederhana sehingga mudah dipahami				
Design Site (ED)					
ED1	Tampilan KlikIndomaret menarik secara visual				
ED2	KlikIndomaret memiliki desain yang memastikan tampilan yang sesuai di berbagai ukuran layar				
ED3	Tampilan KlikIndomaret kreatif namun tetap sesuai dengan peruntukan *e-commerce* retail				
Reliability (ER)					
ER1	Pengiriman produk dilakukan sesuai dengan estimasi waktu yang telah dijanjikan.				
ER2	Layanan pelanggan KlikIndomaret dapat dilakukan jika terdapat keluhan dan pertanyaan pengguna.				
ER3	Proses pengembalian barang dapat dilakukan jika terjadi ketidaksesuaian				
ER4	Produk yang diterima sesuai dengan yang ditampilkan pada situs KlikIndomaret				

IPB University — Bogor Indonesia —
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Perpustakaan IPB University

Lampiran 8 Kuesioner penelitian (*lanjutan*)

Kode	Pertanyaan	1	2	3	4
Security (ES)					
ES1	Saya merasa aman dalam melakukan transaksi di KlikIndomaret karena sistem pembayaran yang dilindungi, bekerja sama dengan bank atau *payment gateway* terpercaya.				
ES2	Sistem KlikIndomaret memiliki fitur keamanan seperti pin sebelum pembayaran				
ES3	Saya percaya KlikIndomaret tidak akan menyalahgunakan informasi personal saya				

E. Utilitarian Value

Kode	Pertanyaan	1	2	3	4
UV1	Tampilan yang rapi dan navigasi yang mudah membuat saya nyaman berbelanja di KlikIndomaret.				
UV2	Dengan berbelanja di KlikIndomaret waktu yang dihabiskan untuk mencari produk sebanding dengan keunggulan yang diperoleh.				
UV3	Berbelanja di KlikIndomaret menjadi, saya bisa mendapatkan produk dengan kualitas yang sama dengan harga yang lebih rendah				
UV4	Berbelanja diKlikIndomaret efisien karena memberikan penghematan ongkos ataupun tenaga dengan mencari produk secara *online*.				
UV5	KlikIndomaret memberikan kemudahan untuk berbelanja dengan cepat dalam jumlah besar				
UV6	KlikIndomaret menjadi tempat yang baik yang menyediakan berbagai merek dalam satu *platform*				
UV7	Saya membeli apa yang di butuhkan menggunakan KlikIndomaret				

F. Hedonisme Value

Kode	Pertanyaan	1	2	3	4
HV1	Pengalaman berbelanja *online* yang menyenangkan, membuat rileks dari kesibukan sehari-hari.				
HV2	Saya merasa senang menggunakan KlikIndomaret untuk mencari promo menarik.				
HV3	Saya merasa belanja di Klik Indomaret sebagai aktivitas menyenangkan di bandingkan hal lain.				
HV4	Saya merasa senang dengan membeli produk yang belum pernah saya coba di KlikIndomaret				
HV5	Saya menikmati petualangan menjelajahi berbagai kategori produk secara *online*.				
HV6	KlikIndomaret mendorong saya untuk berbelanja spontan dari sekadar membeli kebutuhan.				
HV7	Berbelanja di KlikIndomaret memberikan saya kesenangan tersendiri, bukan semata-mata karena produk yang dibeli.				

IPB University — Bogor Indonesia —
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

Lampiran 8 Kuesioner penelitian (*lanjutan*)

G. Impulsive Buying

Kode	Pertanyaan	1	2	3	4
IB1	Saya membeli produk di KlikIndomaret secara tidak terencana.				
IB2	Saat menjelajahi KlikIndomaret, saya membeli barang sesuai dengan perasaan saya saat itu.				
IB3	Saya terdorong untuk membeli produk di KlikIndomaret tanpa memikirkan konsekuensinya				
IB4	Saya terdorong membeli produk karena penawaran menarik walaupun bukan kebutuhan.				

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di kota Bogor pada tanggal 8 Mei 2003 sebagai anak ke 1 dari pasangan Bapak Krissetyo Budi dan Ibu Neni Listianingsih. Pendidikan sekolah menengah atas (SMA) ditempuh di sekolah SMAN 2 Cibinong, dan lulus pada tahun 2021. Pada tahun 2021, penulis diterima sebagai mahasiswa program sarjana (S-1) di Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Departemen Manajemen, di IPB University dengan jalur SBMPTN.

Selama mengikuti program S-1, penulis aktif mengikuti berbagai organisasi, kegiatan kepanitiaan, dan magang selama berkuliah. Penulis juga pernah mengikuti lomba karya PKM-RSH sampai tahap pendanaan dan pernah terpilih sebagai juara ke-2 IPB x SHURE Podcast Competition 2022.

IPB University
Bogor Indonesia
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Perpustakaan IPB University