

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *SHOPPING VALUE* TERHADAP *IMPULSIVE BUYING* PADA *E-COMMERCE* KLIKINDOMARET

JESIA NATHANIELA KRISTIANINGSIH



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- 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

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.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Shopping Value* terhadap *Impulsive Buying* pada *E-commerce* KlikIndomaret” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2025

Jesia Nathaniela Kristianingish
H2401211124

- 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 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.

ABSTRAK

JESIA NATHANIELA KRISTIANINGSIH. Pengaruh *E-Service Quality* dalam *Shopping Value* terhadap *Impulsive Buying* pada *E-Commerce* KlikIndomaret. Dibimbing oleh RINDANG MATOATI.

Meningkatnya penggunaan *e-commerce* di Indonesia mendorong pentingnya pemahaman terhadap faktor yang mempengaruhi perilaku *impulsive buying*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *e-service quality* terhadap *shopping value* serta dampaknya terhadap *impulsive buying* pada pengguna platform KlikIndomaret. Kerangka berpikir yang digunakan adalah pendekatan *Stimulus-Organism-Response* (S-O-R). Penelitian dilakukan di wilayah Jabodetabek selama periode Januari hingga Juli 2025, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Sampel sebanyak 195 responden dikumpulkan menggunakan teknik *non-probability sampling* melalui pendekatan *quota sampling*. Hasil analisis menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *utilitarian value*, *hedonic value*, dan *impulsive buying*. Selain itu, baik *utilitarian value* maupun *hedonic value* juga terbukti secara signifikan mempengaruhi *impulsive buying*. Temuan ini menunjukkan bahwa *e-service quality* dapat meningkatkan *shopping value* konsumen, dan mendorong *impulsive buying*.

Kata Kunci: E-service quality, utilitarian value, hedonic value, impulsive buying, e-commerce.

ABSTRACT

JESIA NATHANIELA KRISTIANINGSIH. The Influence of E-Service Quality and Shopping Value on Impulsive Buying on KlikIndomaret E-Commerce. Supervised by RINDANG MATOATI.

The increasing use of e-commerce in Indonesia drove the importance of understanding the factors influencing impulsive buying behavior. This study aimed to examine the effect of e-service quality on shopping value and its impact on impulsive buying among KlikIndomaret platform users. The research framework used the Stimulus-Organism-Response (S-O-R) approach. The study was conducted in the Jabodetabek area from January to July 2025, using a quantitative approach with the Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) method. A sample of 195 respondents was collected using a non-probability sampling technique through quota sampling. The analysis results showed that e-service quality had a significant positive effect on utilitarian value, hedonic value, and impulsive buying. Furthermore, both utilitarian value and hedonic value significantly influenced impulsive buying. These findings indicated that e-service quality could enhance consumers' shopping value and encourage impulsive buying.

Keywords: E-service quality, utilitarian value, hedonic value, impulsive buying, e-commerce.



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, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *SHOPPING VALUE*
TERHADAP *IMPULSIVE BUYING* PADA *E-COMMERCE*
KLIKINDOMARET**

JESIA NATHANIELA KRISTIANINGSIH

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- 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

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.

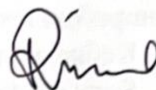
Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Prof. Dr. Ir. Jono Mintarto Munandar, M.Sc.
2. Nurul Hidayati, S.E., M.Si.

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan *Shopping Value* terhadap
Impulsive Buying pada *E-Commerce* Klikindomaret

Nama : Jesia Nathaniela Kristianingsih
NIM : H2401211124

Disetujui oleh



Pembimbing:
Rindang Matoati, S.E., M.Sc.

Diketahui oleh

Ketua Departemen Manajemen:
Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.
NIP 197812132006041001



Tanggal Ujian:
1 Agustus 2025

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Shopping Value* Terhadap *Impulsive Buying* pada *E-Commerce* Klikindomaret” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB University.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ibu Neni Listianingsih dan Bapak Krissetyo Budi. Serta saudara kandung yaitu adik, Jevania Marella Kristianingsih. Atas doa, dukungan moril dan materil, serta kasih sayang yang tiada henti.
2. Ibu Rindang Matoati, S.E., M.Sc, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan masukan berharga dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, Ibu Hardiana Widyastuti, S.Hut., M.M. ; moderator seminar hasil, Ibu Farida Ratna Dewi, SE, MM. ; dosen penguji sidang akhir Bapak Prof. Dr. Ir. Jono Mintarto Munandar, M.Sc. dan Ibu Nurul Hidayati, S.E., M.Si.
4. Bapak Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M. selaku ketua departemen Manajemen, IPB University, beserta seluruh dosen dan staf departemen Manajemen yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
5. Teman-teman seperjuangan selama berkuliah Nandita, Pinkan, Levana, Adibah, Adilah, Aul, Raisa, Sefti, Yuswikha, Shafira, Adinda, Dhiya, dan semua teman teman seperjuangan Manajemen angkatan 58 dan teman teman selama berkuliah di IPB University yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan serta semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk berpartisipasi dalam proses pengumpulan data penelitian ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Bogor, Agustus 2025

Jesia Nathaniela Kristianingsih

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	7
1.5 Ruang Lingkup	7
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 <i>E-Commerce</i>	9
2.2 <i>E-Service Quality</i>	10
2.3 <i>Shopping Value</i>	12
2.4 <i>Impulsive Buying</i>	14
2.5 <i>Stimulus-Organism-Response (S-O-R) Theory</i>	15
2.6 Penelitian Terdahulu	16
2.7 Pengembangan Hipotesis	17
2.8 Model Penelitian	20
III METODE PENELITIAN	21
3.1 Kerangka Pemikiran	21
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.3 Jenis dan Sumber Data	23
3.4 Metode Penarikan Sampel	24
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	25
3.6 Definisi Operasional	29
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum KlikIndomaret	31
4.2 Analisis Deskriptif	31
4.3 Analisis Deskriptif Variabel	34
4.4 Hasil Analisis SEM-PLS	39
4.5 Implikasi Manajerial	54
V KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	66
RIWAYAT HIDUP	76

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.



DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	16
2	Proporsi sampel berdasarkan wilayah di Jabodetabek	24
3	Model modifikasi skala Likert	26
4	Rentang skala penilaian	26
5	Kriteria penilaian SEM-PLS	27
6	Definisi operasional	29
7	Karakteristik responden	31
8	Karakteristik perilaku konsumen pengguna KlikIndomaret	33
9	Analisis deskriptif variabel <i>e-service quality</i>	34
10	Analisis deskriptif variabel <i>utilitarian value</i>	37
11	Analisis deskriptif variabel <i>hedonic value</i>	38
12	Analisis deskriptif variabel <i>impulsive buying</i>	39
13	Nilai <i>loading factor</i> pada <i>second order construct</i>	45
14	Nilai <i>average variance extracted</i> (AVE) pada <i>second order construct</i>	46
15	Nilai <i>cross loading</i> pada <i>second order construct</i>	47
16	Nilai <i>fornell-larcker criterion</i> pada <i>second order construct</i>	47
17	Nilai <i>heterotrait-monotrait ratio</i> (HTMT) pada <i>second order construct</i>	48
18	Nilai <i>cronbach's alpha</i> dan <i>composite reliability</i>	48
19	Nilai <i>R-Square</i>	49
20	Nilai <i>path coefficients</i>	50

DAFTAR GAMBAR

1	Alasan masyarakat Indonesia memilih metode belanja <i>online</i>	1
2	Persentase usaha <i>e-commerce</i> menurut lima besar barang yang dijual	2
3	Alasan masyarakat melakukan pembelian impulsif	4
4	Model penelitian	20
5	Kerangka pemikiran	22
6	Hasil evaluasi <i>outer model</i> pada <i>first order construct</i>	41
7	Hasil evaluasi <i>outer model</i> setelah <i>dropping</i> pada <i>first order construct</i>	41
8	Hasil evaluasi <i>outer model</i> pada <i>second order construct</i>	44
9	Hasil evaluasi <i>outer model</i> setelah <i>dropping</i> pada <i>second order</i>	45

DAFTAR LAMPIRAN

1	Hasil uji validitas dan uji reliabilitas	67
2	Nilai <i>loading factor</i> pada <i>first order construct</i>	68
3	Nilai <i>average variance extracted</i> (AVE) pada <i>first order construct</i>	68
4	Nilai <i>cross loading</i> pada <i>first order construct</i>	68
5	Nilai <i>fornell-larcker criterion</i> pada <i>first order construct</i>	69
6	Nilai <i>heterotrait-monotrait ratio</i> (HTMT) pada <i>first order construct</i>	69
7	Nilai <i>cronbach's alpha</i> dan <i>composite reliability</i>	69
8	Kuesioner penelitian	70