

HALAMAN MOTTO

“Ingatlah hanya dengan mengingat Allah hati menjadi tenang”

(QS. Ar-Rad:28)

“Jangan takut menghadapi hal baru, coba dulu, hadapi dulu, dan selalu bismillah
yakin Allah selalu bersama kita”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda terimakasih yang mandalam kepada:

1. Orang tua saya tercinta (Bapak Wasmin dan Ibu Turinem) yang selalu mendoakan, selalu memberikan kasih sayang, dan memberikan dukungan baik secara moral dan material serta pengorbanan selama ini. Semoga Allah SWT selalu menjaga ibu dan bapak.
2. Kepada yang terkasih yaitu diri sendiri, yang sudah berani kuat, dan mampu menghadapi hingga menjalani proses demi proses hingga selesai pada waktunya, dan selamat berjuang kembali dengan takdir yang Tuhan sudah tentukan, sekali lagi terimakasih sudah bertahan.
3. Kepada adik saya (Cindi Mukaromah) yang selalu memberikan semangat dan doanya, serta kakak yang telah membantu dan selalu memberikan dukungan kepada saya selama ini.
4. Ibu Indah Rohyani, S.E., M.Si. Selaku dosen pembimbing dan dosen terbaik. Terimakasih atas ilmunya, arahan, perhatian dan kesabaran yang selama ini diberikan dengan tulus dan ikhlas.
5. Mas Reza dan seluruh sahabat seperjuangan yang telah membantu penulis.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *digital payment*, *electronic service quality*, dan gratis ongkos kirim terhadap perilaku konsumtif pada pengguna Shopee di Kabupaten Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kabupaten Kebumen dan teknik pengambilan sampel yang dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah responden 100 orang. Pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan studi pustaka. Sikap responden diukur dengan skala *likert* 4. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji koefisien determinasi, dan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS Release 25.0 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *digital payment* berpengaruh signifikan terhadap perilaku konsumtif, *electronic service quality* berpengaruh signifikan terhadap perilaku konsumtif, gratis ongkos kirim berpengaruh signifikan terhadap perilaku konsumtif. Secara simultan *digital payment*, *electronic service quality*, dan gratis ongkos kirim berpengaruh signifikan terhadap perilaku konsumtif dengan nilai koefisien determinasi sebesar 44,3%.

Kata Kunci: *digital payment*, *electronic service quality*, gratis ongkos kirim, perilaku konsumtif

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of digital payments, electronic service quality, and free shipping on consumptive behavior of Shopee users in Kebumen Regency. The population in this study were people in Kebumen Regency and the sampling technique was carried out using a purposive sampling technique with 100 respondents. Data collection was carried out through the distribution of questionnaires and literature study. Respondents' attitudes were measured with a Likert scale of 4. Data analysis used was validity test, reliability test, classic assumption test, hypothesis test, coefficient of determination test, and multiple linear regression analysis using the SPSS Release 25.0 for Windows program. The results showed that: digital payment has a significant effect on consumptive behavior, electronic service quality has a significant effect on consumptive behavior, free shipping has a significant effect on consumptive behavior. Simultaneously digital payments, electronic service quality, and free shipping have a significant effect on consumptive behavior with a coefficient of determination of 44.3%.

Keywords: *digital payment, electronic service quality, free shipping, consumptive behavior*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Ta'ala atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Digital Payment, Electronic Service Quality*, dan Gratis Ongkos Kirim Terhadap Perilaku Konsumtif”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa. Skripsi ini sebagai tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S. E., M. M. selaku Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.
2. Ibu Indah Rohyani, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sampai terselesaikannya skripsi ini.
3. Semua Dosen dan Civitas Akademik Universitas Putra Bangsa yang telah membantu dalam penyusunan skripsi.
4. Orang Tua saya tercinta (Bapak Wasmin dan Ibu Turinem), Adik saya (Cindi Mukaromah) serta kakak-kakak yang selalu mendoakan, selalu memberikan kasih sayang.
5. Sahabatku Lili, Umi, Rina, Siska, Ayu serta sahabat perjuanganku Echa, Titin, Harum, dan Ayures yang senantiasa memberikan dukungan dan hal-hal baik selama penulis menjalankan skripsi.

6. Mas Reza yang selalu memberikan dukungan, kebaikan, dan perhatian. Saya berhasil mengatasi semua tantangan ini karenamu. Saya memiliki harapan untuk masa depan yang lebih baik bersama.
7. Terimakasih untuk Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook yang telah memberikan semangat untuk penulis melalui karya-karyanya.
8. Seluruh teman-teman angkatan, terutama untuk kelas regular B angkatan 2019 yang senantiasa mengisi hari-hari penulis sangat menyenangkan.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih adanya kekurangan maupun kesalahan. Maka dari itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dan evaluasi untuk menjadi lebih baik. Selain itu penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kebumen, 24 Agustus 2023

Penulis,

(Dewi Indah Triwahyuni)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1. Tinjauan Teori	15
2.1.1. Pengertian Perilaku Konsumtif.....	15
2.1.2. Pengertian <i>Digital Payment</i>	18
2.1.3. Pengertian <i>Elektronic Service Quality</i>	28
2.1.4. Pengertian Gratis Ongkos Kirim.....	33

2.2. Penelitian Terdahulu	36
2.3. Hubungan Antar Variabel	39
2.4. Model Empiris.....	42
2.5. Hipotesis.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	44
3.1.1 Objek Penelitian.....	44
3.1.2 Subjek Penelitian	44
3.2. Variabel Penelitian	44
3.2.1 Variabel <i>Independent</i> (variabel bebas)	45
3.2.2 Variabel <i>Dependent</i> (variabel terikat).....	45
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	46
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	50
3.5. Data dan Teknik Pengupulan Data.....	51
3.5.1 Jenis Data.....	51
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.6. Populasi dan Sampel	53
3.6.1 Populasi Penelitian.....	53
3.6.2 Sampel Penelitian	53
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel	54
3.7. Teknik Analisis	55
3.7.1 Analisis Deskriptif	55
3.7.2 Analisis Statistik	55
3.8. Alat Analisis Data	56
3.8.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	56

3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	58
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda	61
3.8.4 Uji Hipotesis	62
BAB IV ANALISI DAN PEMBAHASAN	66
4.1. Analisis Deskriptif.....	66
5.3.1 Gambaran Umum Perusahaan	67
5.3.2 Karakteristik Responden.....	68
4.2. Analisis Statistik.....	72
4.2.1 Uji Validitas.....	72
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	75
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.2.4 Analisis Linier Berganda	79
4.2.5 Uji Hipotesis	82
4.1. Pembahasan	85
BAB V SIMPULAN	90
5.1 Simpulan.....	90
5.2 Keterbatasan	91
5.3 Implikasi.....	92
5.3.1 Implikasi Praktis	92
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	94
Daftar pustaka	96
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Hasil Survei Peringkat Marketplace 2022.....	4
Tabel I- 2 Kategori Produk Terlaris Shopee Tahun 2022.....	5
Tabel I- 3 Presentase Transaksi Pengguna Layanan Digital tahun 2021	7
Tabel I- 4 Hasil Observasi Penulis pada Desember 2022.....	8
Tabel III- 1 Distribusi Variabel Perilaku Konsumtif	47
Tabel III- 2 Distribusi Variabel <i>Digital Payment</i>	47
Tabel III- 3 Distribusi Variabel <i>Electronic Service Quality</i>	48
Tabel III- 4 Distribusi Variabel Gratis Ongkos Kirim.....	49
Tabel IV- 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	68
Tabel IV- 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel IV- 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Tabel IV- 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	71
Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Digital Payment</i>	73
Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Elektronic Service Quality</i>	73
Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Variabel Gratis Ongkos Kirim.....	74
Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas Variabel Perilaku Konsumtif.....	74
Tabel IV- 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	75
Tabel IV- 10 Hasil Uji Normalitas.....	77
Tabel IV- 11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	78
Tabel IV- 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel IV- 13 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	82
Tabel IV- 14 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	84
Tabel IV- 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1 Hasil Uji Multikolinieritas	79
--	----