

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, HARGA, SELERA KONSUMEN,  
PENDAPATAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, ULASAN PRODUK  
TERHADAP PERMINTAAN BELANJA PADA *E-COMMERCE*  
(Studi pada Pengguna *E-commerce* di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY, PRICE, CONSUMER  
TASTES, INCOME, EASE OF USE, PRODUCT REVIEWS ON SHOPPING  
DEMAND IN E-COMMERCE  
(Study on E-commerce Users in Yogyakarta)***



**Disusun oleh:**

**ZHAFIRA ALYA LAILISMA**

**20190430073**

**PROGRAM STUDI EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, HARGA, SELERA KONSUMEN,  
PENDAPATAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, ULASAN PRODUK  
TERHADAP PERMINTAAN BELANJA PADA *E-COMMERCE*  
(Studi pada Pengguna *E-commerce* di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY, PRICE, CONSUMER  
TASTES, INCOME, EASE OF USE, PRODUCT REVIEWS ON SHOPPING  
DEMAND IN E-COMMERCE  
(Study on E-commerce Users In Yogyakarta)***

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ekonomi Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun oleh:**

**ZHAFIRA ALYA LAILISMA**

**20190430073**

**PROGRAM STUDI EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

# HALAMAN PERSETUJUAN

## SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, HARGA, SELERA KONSUMEN,  
PENDAPATAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, ULASAN PRODUK  
TERHADAP PERMINTAAN BELANJA PADA *E-COMMERCE*  
(Studi pada Pengguna *E-commerce* di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY, PRICE, CONSUMER  
TASTES, INCOME, EASE OF USE, PRODUCT REVIEWS ON SHOPPING  
DEMAND IN E-COMMERCE  
(Study on E-commerce Users in Yogyakarta)***


Diajukan oleh:

**Zhafira Alya Lailisma**

**20190430073**

Telah disetujui

Dosen Pembimbing

  
Prof. Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si.

NIK. 19660604199202143016

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Zhafira Alya Lailisma

Nomor Mahasiswa : 20190430073

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, HARGA, SELERA KONSUMEN, PENDAPATAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, ULASAN PRODUK TERHADAP PERMINTAAN BELANJA PADA *E-COMMERCE* (Studi pada Pengguna *E-commerce* di Yogyakarta)**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 24 Februari 2023

  
METERAI  
TEMPEL  
2FAXK394095760  
Zhafira Alya Lailisma  
NPM 20190430073

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, karunia serta nikmat dan kesehatan sehingga memiliki kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Cinta pertama dan panutanku, Abah. Agung Suhendro S.sos. Beliau lah yang membangun mindset penulis sejak kecil bahwa pendidikan dan membaca adalah bekal pokok dalam mengarungi kehidupan dimasa depan. Terima kasih, you'll always have my back.
2. Aamiin paling manjur dan surgaku, Mamah. Nunung Laeli. Dalam proses ini, wanita cantik serta pekerja keras yang banyak berperan. Menyemangati tiada henti dan mendoakan tiada tapi. Terima kasih, walaupun ini tak sebanding dengan segala hal besar yang diberikan kepada penulis, tapi percaya lah berkat ridho dan dukungannya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
3. Adiku tercinta, Moch. Rafi Hananda dan Moch. Agha Rifqi Majid yang selalu menghibur serta memberikan cinta kasihnya.
4. Dosen pembimbing, Dr. Prof. Nano Prawoto, S.E., M.Si. yang selalu menyempatkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan selalu sabar membimbing dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Sahabat dan teman-temanku, yang selalu membersamai serta berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan skripsi hingga akhir.

6. Kota Yogyakarta, terima kasih telah memberikan pelajaran hidup yang sangat luar biasa.
7. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner dalam penelitian ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target yang ditentukan.
8. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, HARGA, SELERA KONSUMEN, PENDAPATAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, ULASAN PRODUK TERHADAP PERMINTAAN BELANJA PADA *E-COMMERCE* (Studi pada Pengguna *E-commerce* di Yogyakarta)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini maka penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan serta kemudahan dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., M.Si., Ph.D, Ak, CA., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan serta kemudahan dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak Prof. Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dengan penuh sabar selama proses penyusunan skripsi serta konsistensi dalam memberikan koreksi dan arahan selama proses penulisan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

4. Ibu Prof. Dr. Endah Saptutyingsih, S.E., M.Si. selaku ketua program studi Ekonomikmi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan serta kemudahan dalam penyusunan skripsi.
5. Saudara-saudara dan teman-teman yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat bantuan, serta dorongan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang ada pada skripsi ini.

Oleh karena itu, kritik dan saran serta pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk memperdalam skripsi dengan topik ini. Semoga penelitian ini dapat berguna bagi pembaca.

Yogyakarta, 24 Februari 2023



Zhafira Alya Lailisma

NPM 20190430073



## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                          | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                           | ii   |
| PERNYATAAN.....                                   | iii  |
| MOTTO .....                                       | iv   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                         | v    |
| INTISARI.....                                     | vii  |
| ABSTRACT.....                                     | viii |
| KATA PENGANTAR .....                              | ix   |
| DAFTAR ISI.....                                   | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                               | xiii |
| DAFTAR TABEL.....                                 | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                           | 1    |
| A. Latar Belakang.....                            | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                          | 6    |
| C. Tujuan Penelitian.....                         | 7    |
| D. Manfaat Penelitian.....                        | 7    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                      | 9    |
| A. Landasan Teori .....                           | 9    |
| B. Penelitian Sebelumnya .....                    | 39   |
| C. Kerangka Teoritis .....                        | 47   |
| D. Hipotesis.....                                 | 48   |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                    | 49   |
| A. Objek dan Subjek Penelitian .....              | 49   |
| B. Jenis Data.....                                | 49   |
| C. Teknik Pengambilan Sampel.....                 | 50   |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....                  | 50   |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... | 52   |
| F. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....          | 55   |
| G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....          | 58   |

|   |     |
|---|-----|
| BAB IV GAMBARAN UMUM .....                  | 63  |
| A. Gambaran Umum Penelitian .....           | 63  |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... | 73  |
| A. Hasil Penelitian.....                    | 73  |
| B. Pembahasan .....                         | 98  |
| BAB VI KESIMPULAN.....                      | 107 |
| A. Kesimpulan.....                          | 107 |
| B. Keterbatasan Masalah.....                | 108 |
| C. Saran .....                              | 109 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                        | 111 |
| LAMPIRAN.....                               | 114 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia.....                        | 3  |
| Gambar 1.2 Situs <i>E-commerce</i> dengan Kunjungan Terbanyak Di Indonesia.. | 4  |
| Gambar 2.1 Kurva Permintaan.....   | 12 |
| Gambar 2.2 Pergerakan Kurva Permintaan (a) .....                             | 12 |
| Gambar 2.3 Pergerakan Kurva Permintaan (b).....                              | 13 |
| Gambar 2.4 Kerangka Teoritis.....  | 47 |
| Gambar 4.1 Peta Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.....                      | 63 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Jenis Elastisitas Permintaan Lain .....                                    | 15 |
| Tabel 3.1 Kriteria Pengukuran .....  | 51 |
| Tabel 4.1 Luas Wilayah Kabupaten/Kota di Daerah Istimewa Yogyakarta ....             | 64 |
| Tabel 4.2 Proyeksi Jumlah Penduduk Kabupaten/Kota di D.I.Y.....                      | 65 |
| Tabel 4.3 Inflasi Daerah Istimewa Yogyakarta (Persen) .....                          | 66 |
| Tabel 4.4 PDRB Pendapatan Perkapita Daerah Istimewa Yogyakarta (Juta<br>Rupiah)..... | 68 |
| Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                  | 69 |
| Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Umur.....  | 70 |
| Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....                            | 71 |
| Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Jenis <i>E-commerce</i> .....                        | 72 |
| Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas <i>E-service Quality</i> .....                         | 73 |
| Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas Harga.....   | 74 |
| Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas Selera Konsumen .....                                  | 74 |
| Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas Pendapatan .....                                       | 75 |
| Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan.....                              | 75 |
| Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Ulasan Produk.....                                     | 76 |
| Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Permintaan Belanja .....                               | 77 |
| Tabel 5.8 Hasil Uji Reliabilitas.....  | 77 |
| Tabel 5.9 Tanggapan terhadap <i>E-service Quality</i> .....                          | 78 |
| Tabel 5.10 Tanggapan terhadap Harga .....  | 80 |
| Tabel 5.11 Tanggapan terhadap Selera Konsumen.....                                   | 82 |
| Tabel 5.12 Tanggapan terhadap Pendapatan.....  | 84 |
| Tabel 5.13 Tanggapan terhadap Kemudahan Penggunaan .....                             | 87 |
| Tabel 5.14 Tanggapan terhadap Ulasan Produk .....                                    | 89 |
| Tabel 5.15 Tanggapan terhadap Permintaan Belanja.....                                | 91 |
| Tabel 5.16 Hasil Uji Normalitas .....  | 93 |
| Tabel 5.17 Hasil Uji Multikolinieritas .....   | 93 |
| Tabel 5.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                       | 94 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 5.19 Hasil Uji Analisis Linier Berganda..... | 95 |
| Tabel 5.20 Hasil Uji t.....                        | 96 |
| Tabel 5.21 Hasil Uji f.....                        | 98 |