

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI DAN INOVASI  
LAYANAN TERHADAP PEMBELIAN TIDAK DIRENCANAKAN  
(*IMPULSE BUYING*)**

(Studi Pada Pengguna Aplikasi Shopee Di Kota Semarang)

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-1  
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

**DINA NATALIA**  
**NPM. 221003612012590**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG  
2026**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI DAN INOVASI LAYANAN  
TERHADAP PEMBELIAN TIDAK DIRENCANAKAN (*IMPULSE BUYING*)**

(Studi Pada Pengguna Aplikasi Shopee Di Kota Semarang)

Yang Dipersiapkan dan disusun oleh

**DINA NATALIA**  
**NPM. 221003612012590**

Telah disetujui oleh pembimbing

**Pada tanggal Januari 2026**

**Dr. Drs. Aris Mardiyono, SE., MM.**

**Penguji 1**

**Dra. Nurchayati, SE., MM., Akt., CA**

**Pembimbing**

**Drs. Galuh Juniarto, SE. MM.**

**Penguji 2**

**Semarang, Januari 2026**

**Fakultas Ekonomika dan Bisnis**

**Universitas 17 Agustus 1945 Semarang**

**Dekan**

**Dra. Nurchayati, SE. MM. Akt. CA**

**NRP. 111357**

## HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

(Filipi 4:6)

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

(Amsal 23:18)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kepada sumber segala kasih dan karunia, sumber pengetahuan, sumber inspirasi, sumber kekuatan, sumber sukacita selama proses penulisan skripsi ini. Dialah Allah Bapa, Putra dan Roh Kudus, yang menyertai penulis dalam berbagai hal dan memberikan semuanya indah pada waktunya.
2. Kepada kedua orangtua ku Bapak Rebo dan Ibu Triyani yang telah memberikan doa, dukungan, cinta dan pengorbanan tak ternilai. Terimakasih buat perjuangan yang tangguh meskipun bapak dan ibu tidak pernah duduk bangku kuliah namun mereka berhasil membuat anak perempuannya menempuh pendidikan sampai sarjana.
3. Kepada seluruh keluarga tercinta untuk Simbah Yati, Kakak Dani dan Adik Gelen yang selalu memberi doa dan menyanyangi penulis dengan tulus.
4. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Koko yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, dan “Thankyou For Everything”.
5. Teman-teman seperjuangan dan untuk semua yang telah terlibat dalam proses skripsi ini, saling membantu, saling menguatkan, dan berbagi tawa. Terimakasih untuk cerita, pelukan hangat, dan semangat yang tak pernah padam.
6. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri, Dina Natalia. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Untuk malam-malam penuh tekanan, keraguan, dan air mata. Terimakasih kepada hati yang tetap Ikhlas, meski semua hal berjalan tidak sesuai harapan. Terimakasih kepada jiwa yang tetap kuat dan kepada raga yang terus melangkah meski lelah sering tak terlihat. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang, menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Judul : Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Dan Inovasi Layanan Terhadap Pembelian Tidak Direncanakan (*Impulse Buying*) (Studi Pada Pengguna Aplikasi Shopee Di Kota Semarang)

Title : *The Effect of Application Usability and Service Innovation on Impulse Buying (A Study of Shopee Application Users in Semarang City)*

Nama : Dina Natalia

NPM : 221003612012590

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi dan inovasi layanan terhadap pembelian tidak direncanakan (*impulse buying*) pada pengguna aplikasi Shopee di Kota Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna aplikasi Shopee di Kota Semarang yang tidak diketahui jumlahnya. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 120 responden dengan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah kemudahan penggunaan aplikasi dan inovasi layanan sebagai variabel bebas serta pembelian tidak direncanakan (*impulse buying*) sebagai variabel terikat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan asumsi klasik. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan aplikasi dan inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian tidak direncanakan dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05, artinya semakin mudah aplikasi digunakan dan semakin inovatif layanan yang ditawarkan Shopee maka perilaku pembelian tidak direncanakan (*impulse buying*) pada pengguna akan meningkat.

Kata Kunci : Pembelian Tidak Direncanakan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Inovasi Layanan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan YME, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Dan Inovasi Layanan Terhadap Pembelian Tidak Direncanakan (*Impulse Buying*) (Studi Pada Pengguna Aplikasi Shopee Di Kota Semarang)”

Tujuan penulisan skripsi adalah untuk memenuhi persyaratan guna mencapai derajat sarjana S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan – bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Yang Terhormat :

1. Ibu Dra. Nurchayati, SE.,MM.,Akt.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, serta sebagai dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Galuh Juniarto, SE.MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
3. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu, selama penulis kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan. Akhirnya semoga skripsi ini ada manfaatnya.

Semarang, Januari 2026  
Penulis

DINA NATALIA

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	2
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....	3
ABSTRAK.....	4
KATA PENGANTAR .....	5
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR TABEL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR GAMBAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1. Dari segi teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.2. Dari segi praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Telaah Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1. Pembelian Tidak Direncanakan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2. Kemudahan Penggunaan Aplikasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3. Inovasi Layanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Pembelian Tidak Direncanakan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2. Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Pembelian Tidak Direncanakan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1. Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.2. Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 3.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.1. Variabel Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.2. Definisi Operasional..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3. Metode Pengumpulan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4. Pengujian Instrumen Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5. Deskripsi Hasil Dan Analisis Hasil Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.5.1. Analisis Deskripsi ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.5.2. Analisis Inferensial..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** **Error! Bookmark not defined.**

- 4.1. Deskripsi Hasil Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.1. Analisis Deskripsi ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian.. **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2. Analisis Hasil Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.1. Analisis Inferensial..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.2. Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.3. Uji Asumsi Klasik ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.4. Uji Goodness of Fit (Uji Model ) **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.5. Uji Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3. Pembahasan..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**..... **Error! Bookmark not defined.**

- 5.1. Simpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 5.2. Saran..... **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**