



Similarity Report

Metadata

Name of the organization

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Title

artikel grandong008

Author(s) Coordinator

perpustakaan umsidabulqis

Organizational unit

Perpustakaan

Record of similarities

SCs indicate the percentage of the number of words found in other texts compared to the total number of words in the analysed document. Please note that high coefficient values do not automatically mean plagiarism. The report must be analyzed by an authorized person.



25
The phrase length for the SC 2

7503
Length in words

57537
Length in characters

Alerts

In this section, you can find information regarding text modifications that may aim at temper with the analysis results. Invisible to the person evaluating the content of the document on a printout or in a file, they influence the phrases compared during text analysis (by causing intended misspellings) to conceal borrowings as well as to falsify values in the Similarity Report. It should be assessed whether the modifications are intentional or not.

Characters from another alphabet		0
Spreads		0
Micro spaces		8
Hidden characters		0
Paraphrases (SmartMarks)		122

Active lists of similarities

This list of sources below contains sources from various databases. The color of the text indicates in which source it was found. These sources and Similarity Coefficient values do not reflect direct plagiarism. It is necessary to open each source, analyze the content and correctness of the source crediting.

The 10 longest fragments

Color of the text

NO	TITLE OR SOURCE URL (DATABASE)	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
1	https://jurnal-laaroiba.com/ojs/index.php/elmal/article/download/5831/4812/36753	56 0.75 %
2	https://journal-laaroiba.com/ojs/index.php/elmal/article/download/5831/4812/36753	42 0.56 %
3	http://repository.stimykp.ac.id/394/8/S1_111701050_Rerensi.pdf	37 0.49 %
4	https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/download/7911/4522/	37 0.49 %
5	https://jurnal-laaroiba.com/ojs/index.php/elmal/article/download/5831/4812/36753	35 0.47 %

6	https://journal-laaroiba.com/ojs/index.php/elmal/article/download/5831/4812/36753	35 0.47 %
7	https://journal-laaroiba.com/ojs/index.php/elmal/article/download/5831/4812/36753	33 0.44 %
8	https://journal-laaroiba.com/ojs/index.php/elmal/article/download/5831/4812/36753	31 0.41 %
9	https://journal-laaroiba.com/ojs/index.php/elmal/article/download/5831/4812/36753	30 0.40 %
10	https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/download/7911/4522/	30 0.40 %

from RefBooks database (0.87 %)

NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
Source: Paperity		
1	ANALISIS IKLAN MEDIA DIGITAL DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SITUS E-COMMERCE BLIBLI Suali Suali;	23 (2) 0.31 %
2	PENGARUH INFLUENCER MARKETING, LIFESTYLE, E WOM TERHADAP MINAT BELI PRODUK FASHION MUSLIMAH (STUDI KASUS PADA MAHASISWI DI SURAKARTA) Dwi Rahmawati, Ari Susanti;	22 (2) 0.29 %
3	Pengaruh E-Service Quality terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Marketplace Shopee Nita Nellvian, Ina Ratnasari;	15 (1) 0.20 %
4	Do Word of Mouth and Religiosity Affect the Interest of MSME Actors in Sharia P2P Lending? Syihabudin Syihabudin, Ma'zumi Ma'zumi, Najmudin Najmudin;	5 (1) 0.07 %

from the home database (0.00 %)

NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
from the Database Exchange Program (0.56 %)		
1	Tiik_Marion_magistritöö.pdf 1/8/2025 Tallinna Tehnikaülikool (Tallinna Tehnikaülikool)	19 (1) 0.25 %
2	NADYA ARI FITRIANI- SKRIPSI- PDN IV -2019 9/12/2024 Politeknik Energi dan Mineral Akamigas (Politeknik Energi dan Mineral Akamigas)	17 (1) 0.23 %
3	Tesis Mayor Laut (KH) Eko Purwanto Rev 18 Juli 2024.docx 8/5/2024 Sekolah Komando TNI Angkatan Udara (Sekolah Komando Kesatuan TNI Angkatan Udara)	6 (1) 0.08 %

from the Internet (16.90 %)

NO	SOURCE URL	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
from the Internet (16.90 %)		
1	https://journal-laaroiba.com/ojs/index.php/elmal/article/download/5831/4812/36753	578 (25) 7.70 %
2	https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/download/7911/4522/	116 (5) 1.55 %
3	https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6954/49840/55609	60 (5) 0.80 %
4	http://repository.stimykpnn.ac.id/394/8/S1_111701050_Referensi.pdf	37 (1) 0.49 %

5	https://lldikti1.kemdikbud.go.id/jurnal/index.php/juket/article/download/509/212/2514	32 (5) 0.43 %
6	https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/12161	30 (1) 0.40 %
7	https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/5207/4/BAB%20III.pdf	28 (2) 0.37 %
8	https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jmbi/article/download/44486/40770	28 (2) 0.37 %
9	https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/download/23284/7721	27 (2) 0.36 %
10	http://repository.upbatam.ac.id/view/divisions/sch=5Fche/2022.html	25 (2) 0.33 %
11	https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj/article/download/22871/10788/	23 (3) 0.31 %
12	https://jurnal.politeknik-kebumen.ac.id/E-Bis/article/view/1744	22 (1) 0.29 %
13	https://journal.ppmi.web.id/index.php/jmie/article/download/901/643	19 (1) 0.25 %
14	https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/77178/NDA5Nzg1/ANALISIS-RANTAI-PASOK-TENAGA-KERJA-PADA-KONSTRUKSI-BANGUNAN-GEDUNG-DI-WILAYAH-SURAKARTA-DENGAN-ANALISIS-REGRESI-LINIER-BERGANDA-BAB-4.pdf	18 (3) 0.24 %
15	https://www.academia.edu/114043353/Pengaruh_Online_Marketing_Strategy_Terhadap_Keputusan_Pembelian_Studi_Kasus_Pada_Mahasiswa_STIE_Mulia_Darma_Pratama_Palembang_	18 (2) 0.24 %
16	https://ejournal.ipdn.ac.id/JEKP/article/download/2790/1330/	18 (2) 0.24 %
17	http://repository.unbari.ac.id/2211/1/fix%20skripsi%20rahel%20sipahutarr.pdf	18 (2) 0.24 %
18	https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/download/1968/1294	18 (1) 0.24 %
19	https://comserva.publikasiindonesia.id/index.php/comserva/article/download/2728/2221/16127	18 (3) 0.24 %
20	https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6403/45954/51405	18 (1) 0.24 %
21	https://ijler.umsida.ac.id/index.php/ijler/article/view/1147/1377	16 (1) 0.21 %
22	https://repository.unika.ac.id/17215/4/13.30.0203%20YESAYA%20RUDI%20%286.18%29.BAB%20III.pdf	15 (2) 0.20 %
23	http://repo.uinsatu.ac.id/23149/6/BAB%20IV.pdf	13 (1) 0.17 %
24	https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6963/49919/55687	12 (1) 0.16 %
25	https://ijins.umsida.ac.id/index.php/ijins/article/view/750	12 (1) 0.16 %
26	https://core.ac.uk/download/pdf/327110917.pdf	11 (2) 0.15 %
27	http://jurnal.stim-lpi.ac.id/index.php/Jomel/article/view/279	9 (1) 0.12 %
28	https://etheses.iainkediri.ac.id/14857/4/20104125_BAB%20III.pdf	8 (1) 0.11 %
29	https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6831/48916/54615	6 (1) 0.08 %
30	https://scholar.google.com/citations?user=Bexq4xAAAAAJ	5 (1) 0.07 %
31	https://core.ac.uk/download/pdf/270152487.pdf	5 (1) 0.07 %
32	https://unars.ac.id/ojs/index.php/growth-journal/article/download/1829/1323/	5 (1) 0.07 %

List of accepted fragments (no accepted fragments)

NO	CONTENTS	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
----	----------	---------------------------------------

PENGARUH IKLAN DIGITAL, SHOPPING EXPERIENCE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN GRAND TOSERBA SIDOARJO THE INFLUENCE OF DIGITAL ADVERTISING, SHOPPING EXPERIENCE AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER PURCHASE DECISIONS OF GRAND TOSERBA SIDOARJO

Fairuz Zaky Muhammad
212010200012

Dosen Pembimbing
Muhammad Yani, SE., MM
NIDN 0723048506

Dosen Penguji 1
Mochamad Rizal Yulianto, SE., MM
NIDN 0716078804

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Hukum Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Desember 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : pengaruh iklan digital, shopping experience, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen Grand Toserba Sidoarjo.
The influence of digital advertising, shopping experience, service quality on consumer purchasing decisions at Grand Toserba Sidoarjo
Nama Mahasiswa : Fairuz Zaky Muhammad
NIM : 212010200012

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Muhammad Yani, SE., MM
NIDN. 0723048506

Dosen Pengui 1
Mochammad Rizal Yulianto, SE. MM
NIDN_0705028802

Dosen Penguji 2
NIDN

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Mochammad Rizal Yulianto, SE. MM
NIDN. 0716078804

Dekan
Dr. Poppy Febriana, S.Sos, M.Med. Kom
NIDN. 07110280001

Tanggal Ujian () Tanggal Lulus ()

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN

Daftar Isi 0

I PENDAHULUAN 1

II. PENDAHULUAN

Rumusan Masalah 3

Pertanyaan Penelitian 5 Kategori SDGs 5

DIGITAL ADVERTISING 5

SHOPPING EXPERIENCE 5

KUALITAS PELAYANAN 5

KEPUTUSAN PEMBELIAN 6

Kerangka Konsep 6

H1 : Digital advertising berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian 6

III. METODE PENELITIAN 7

analisis regresi linier berganda 8

Uji reliabilitas 9

Uji heterokedastisitas 9

Uji t 9

Uji F 9

Koefisien Determinasi (R 2) 9

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN 10

Karakteristik Responden 10

Uji Instrumen Data 10

Uji Asumsi Klasik 11

Uji Hipotesis 14

Uji Koefisien Determinasi (R2) 15

Pembahasan 16

V. Kesimpulan 16

Referensi 17

PENGARUH IKLAN DIGITAL, SHOPPING EXPERIENCE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN GRAND TOSERBA SIDOARJO

THE INFLUENCE OF DIGITAL ADVERTISING, SHOPPING EXPERIENCE AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER PURCHASE DECISIONS OF GRAND TOSERBA SIDOARJO

Abstract. Over time, consumer needs and preferences have become increasingly selective, especially in the convenience store business sector or what is commonly called a department store. The department store business is now increasingly popular, especially in Sidoarjo Regency, Sidoarjo Regency now has approximately 21 department stores spread across various places so that the competition in the department store business is becoming increasingly tight. **This study aims to analyze the** influence of digital advertising, shopping experience, **and service quality on consumer purchasing decisions** **at** Grand Toserba Sidoarjo. This study was conducted using a quantitative method with the population being Grand Toserba Sidoarjo consumers who have made more than 2 purchases who live in Sidoarjo. The sample determination **was carried out using a non-probability sampling technique**, **through the quota sampling method so that a sample of 96 respondents was obtained**. **Data analysis in this study was carried out using** SPSS version 25. **The results of the study** prove that digital advertising has an **effect on consumer purchasing decisions** **at** Grand Toserba Sidoarjo, shopping experience has an **effect on consumer purchasing decisions** **at** Grand Toserba Sidoarjo products, and service quality has an **effect on consumer purchasing decisions** **at** Grand Toserba Sidoarjo.

Keywords - digital advertising; shopping experience; service quality; purchase decisions

Abstrak. Seiring berjalanannya waktu, kebutuhan dan preferensi konsumen menjadi semakin selektif, terutama dalam sektor usaha toko serba ada atau yang biasa disebut dengan toserba. Bisnis toserba kini semakin marak terutama pada kabupaten Sidoarjo, kabupaten Sidoarjo sekarang memiliki kurang lebih 21 toserba yang tersebar di berbagai tempat sehingga persaingan bisnis toserba menjadi semakin ketat Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digital advertising, shopping experience, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen Grand Toserba Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan populasi konsumen Grand Toserba Sidoarjo yang telah melakukan pembelian lebih dari 2 kali yang berdomisili di Sidoarjo. Teknik penemuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sampling sembari diperoleh sampel sebanyak 96 responden. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 25. Hasil penelitian membuktikan bahwa digital advertising berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen Grand Toserba Sidoarjo, shopping experience berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk konsumen Grand Toserba Sidoarjo, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen Grand Toserba Sidoarjo.

Kata kunci - digital advertising; shopping experience; service quality; purchase decisions

I. PENDAHULUAN

Saat ini Indonesia telah memasuki masa kamajuan zaman 4.0 dan sedang menuju 5.0, sehingga pola pikir masyarakat berubah drastis dalam menghadapi pesatnya kemajuan teknologi internet. Hampir semua masyarakat Indonesia dapat mengakses internet, dengan adanya internet masyarakat dapat dengan mudah berinteraksi dengan berjuta bahkan bermilyar pengguna tidak hanya di lingkup sekitar tetapi bisa hingga antar negara. Saat ini calon konsumen semakin pintar dalam penggunaan internet sehingga para calon konsumen akan mencari tahu terlebih dahulu melalui internet sebelum melakukan pembelian. Dengan adanya ulasan dan shopping experience, para calon konsumen akan menjadi lebih mudah untuk melakukan keputusan pembelian. Dengan adanya strategi bisnis digital advertising ini diharapkan dapat memberikan dampak keuntungan guna dapat bertahan dalam industry dan tujuan bisnis jangka panjang.

Persaingan bisnis yang semakin ketat, sebuah usaha harus memiliki strategi yang kuat untuk bertahan dan berkembang. Dengan tujuan utama dalam membangun usaha dalam meraih keuntungan yang optimal. Dalam upaya meningkatkan penjualan, pemasaran digital melalui sosial media menjadi elemen pendukung dalam meningkatkan penjualan. Seiring berjalanannya waktu, kebutuhan dan preferensi konsumen menjadi semakin selektif, terutama dalam sektor usaha toko serba ada atau yang biasa disebut dengan toserba.

Bisnis toserba kini semakin marak terutama pada kabupaten Sidoarjo, kabupaten Sidoarjo sekarang memiliki kurang lebih 21 toserba yang tersebar di berbagai tempat sehingga persaingan bisnis toserba menjadi semakin ketat. Mengingat banyaknya persaingan pelaku usaha grand toserba harus melakukan inovasi dalam berpromosi sepertinya menggunakan digital advertising. Digital advertising merupakan cara promosi yang sedang di

lakukan Grand Toserba Sidoarjo, dengan mempromosikan melalui media sosial seperti Instagram, tiktok, facebook . Dalam Instagram akun Grand Toserba Sidoarjo kini memiliki 58,1ribu pengikut dan jumlah penayangan rata-rata diatas 5 ribu tayangan dalam setiap video postingannya.

Gambar 1. Google review Grand Toserba Sidoarjo

Dengan adanya sosial media dan shopping experience konsumen semakin pandai dalam mencari informasi tentang kelebihan atau kekurangan produk, toko, dan merek yang ingin dikunjungi, seperti pada Grand Toserba Sidoarjo yang memiliki banyak keluhan konsumen yang terdapat pada google review tentang kualitas pelayanan kurang ramah , apakah hal tersebut dapat memicu menurunnya tingkat keputusan penjualan atau sebaliknya. Fenomena ini dipengaruhi oleh penerapan strategi iklan digital, peningkatan kualitas pelayanan, dan pemberian shopping experience yang berkesan. Faktor-faktor tersebut secara langsung memengaruhi keputusan pembelian konsumen, sehingga menjadi elemen penting dalam keberhasilan bisnis toserba .

Keputusan pembelian merupakan tindakan dari konsumen untuk membeli produk baik itu berupa barang ataupun jasa. Dengan adanya pengaruh digital advertising para calon konsumen dapat melihat kualitas dan barang melalui handphone sehingga calon konsumen dapat mudah untuk melakukan keputusan pembelian . Pada dasarnya Keputusan pembelian mengacu pada prilaku pembelian akhir dari konsumen, baik secara perseorangan maupun rumah tangga dengan membeli produk ataupun jasa dengan tujuan dikonsumsi secara pribadi . Keputusan pembelian merupakan bagian dari pemrlaku komnsumen, semmentara perimlaku konmsumen adalah studi yang memnyelidiki bagaimana peroramgan, kelomnpok, dan orgamnisasi yang menilih, membeli, memnggunakan dan bangaimana baramng Konsumen melakukan keputusan pembelian karena ada **sikap norma subjektif dan control** prilaku yang di presepsikan.

Theory of planned behavior (TPB) merupakan pengembangan dari theory of reasoned action (TRA) yang dikemukakan oleh Icek Ajzen.

Konsep utama **dalam theory of planned behavior** meliputi sikap (attitude), norma subjektif (subjective norm), control prilaku yang di presepsikan (perceived behavioral control). sikap mengacu pada evaluasi positif atau negative seseorang terhadap suatu perilaku atau tindakan tertentu dalam konteks keputusan pembelian, sikap ini berkaitan dengan seberapa positif atau negatif pandangan seseorang seperti pada halnya dalam digital advertising dengan memanfaatkan media sosial konsumen dapat menyikapi pelayanan, ulasan positif maupun negatif untuk menciptakan keputusan pembelian, sedangkan norma subjektif mengacu pada pengaruh sosial media, rekomendasi dari pengguna media sosial lain, teman, keluarga. untuk kontrol perilaku yang di presepsikan digital advertising dapat mempermudah calon konsumen dalam mencari informasi melalui laman review, sehingga para calon konsumen dapat dengan mudah untuk mencari ulasan shopping experience pada konsumen sebelumnya sehingga dengan mudah untuk melakukan keputusan pembelian .

Sikap shopping experience apabila konsumen memiliki shopping experience yang menyenangkan, baik dalam segi pelayanan termhadap pelanggan yang responsif, kemudahan informasi maka sikap konsumen pada toko akan menjadi positif dan dapat memicu menaiknya keputusan pembelian. sebaliknya jika konsumen memiliki pengalaman negative dalam berbelanja maka sikap konsumen pada toko akan menjadi negatif dan akan memicu turun nya keputusan pembelian. Norma subjektif shopping experience dapat meningkatkan keputusan pembelian dalam suatu toko atau produk melalui interaksi konsumen dengan teman, keluarga, pengguna sosial media, konsumen yang telah membeli sebuah produk atau berkunjung pada sebuah toko memiliki pengalaman positif maupun negatif konsumen mungkin akan berbagi cerita atau rekomendasi tentang kekurangan dan kelebihan membeli atau berbelanja pada produk maupun toko[8]. kontrol prilaku yang di persepsikan shoppoing experience yang baik dan bebas hambatan dapat meningkatkan presepsi kontrol konsumen termhadap pembelian jika suatu toko memiliki fitur kritik dan saran sehingga konsumen merasa memiliki kendali lebih dalam shopping experience.

Sikap kualitas pelayanan yang cepat, ramah, dan responsive akan menciptakan sikap positif termhadap perusahaan. Konsumen yang merasa dilayani dan di perhatikan dengan baik akan lebih cenderung untuk melakukan pembelian, konsumen cenderung merasa sungkan jika sudah mendapatkan pelayanan yang baik dan tidak membeli barang satu pun sehingga dengan adanya pelayanan yang baik maka akan dapat meningkatkan keputusan pembelian[9]. Norma subjektif kualitas pelayanan jika konsumen merasa bahwa pelayanan yang telah konsumen terima sesuai dengan apa yang diharapkan seperti mendapatkan layanan yang cepat dan ramah, konsumen cenderung menganggap hal ini sebagai norma dan berbagi pengalaman positif dengan orang lain. Kontrol perilaku yang dipersepsikan Ketika pelayanan yang diberikan buruk maka konsumen akan menghubungi layanan pelanggan dan melakukan kritik pada laman google review, sehingga konsumen memiliki kontrol lebih termhadap shopping experience[9].

Digital advertising merupakan media pemasaran yang sedang banyak diminati oleh masyarakat sebagai dukungan kegiatan yang dilakukan. sehingga mereka dengan perlahan meninggalkan model pemasaran yang tradisional dan beralih ke pemasaran digital[4]. Dengan menggunakan digital advertising biaya yang digunakan untuk melakukan promosi relatif rendah dan penyebaran informasi yang luas. Hadirnya pengiklanan secara digital, pelaku usaha berharap dapat meningkatkan penghasilan dan mengetahui respon konsumen termhadap kepuasan dan keluhan konsumen, dengan melihat testimoni atau komentar postingan media sosial, dengan adanya komunikasi yang baik diharapkan dapat mempererat hubungan dengan konsumen. hal itu menjadikan pelaku usaha Grand Toserba Sidoarjo tetap menggunakan digital advertising dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah penjualan dan mengetahui shopping experience melalui ulasan media sosial seperti Instagram, Tiktok, Facebook[4].

Shopping experience memiliki peran penting dalam kepuasan maupun kekecewaan konsumen yang mencakup kejelasan informasi produk, proses pembayaran yang lancar, serta layanan pelanggan yang baik, dapat memicu tingkat Keputusan pembelian. Shopping experience dapat mempengaruhi tingkat pembelian maupun tidak termhadap suatu produk, toko, maupun Perusahaan jika pengalaman sebelumnya memuaskan akan berdampak pada Keputusan pembelian dan sebaliknya jika shopping experience sebelumnya mengecewakan maka konsumen akan enggan melakukan pembelian ulang . Oleh karena itu shopping experience menjadi acuan penting bagi konsumen untuk membeli produk tersebut atau tidak [10]. Shopping experience dapat dijadikan evaluasi oleh pelaku usaha grand toserba dalam hal produk, layanan yang ditawarkan, keamanan. Diharapkan owner Grand Toserba Sidoarjo melakukan cross check produk, keamanan, dan kualitas pelayanan[10].

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. kualitas pelayanan tercipta dari kesesuaian antara pelayanan yang di terima dengan keinginan pelanggan . Pelayanan yang memuaskan dapat menciptakan pandangan positif dan pelayanan yang kurang memadai menimbulkan pelanggan merasa kecewa. Kualitas yang diberikan kepada konsumen itu baik, dapat membuat konsumen beranggapan Perusahaan telah professional dalam memberikan pelayanannya. dengan adanya pelayanan yang ramah dan siap melayani berbagai macam pelanggan dengan senyuman akan membuat pelanggan puas dan melakukan pembelian [11]. Namun pada Grand Toserba Sidoarjo terdapat beberapa keluhan yang didapatkan pada laman google review. Konsumen banyak mengeluhkan dalam kualitas pelayanan pengiriman yang lama, kesopanan security, tukang parkir yang tidak ramah, tidak mau melayani dengan baik.

Menurut hasil penelitian (Dwi Junita Anggila, Subandrio) menunjukkan bahwa digital advertising memiliki pengaruh positif dan simgnifikan termhadap keputusan pembelian. Sedangkan dalam penelitian yang telah dilakukan (Dewi Sukmawati Rahayu dkk) menunjukkan hasil bahwa digital advertising memiliki pengaruh yang negatif dan tidak simgnifikan termhadap keputusan pembelian.

Penelitian yang dilakukan oleh (Enggit Arul Maulana, Alshaf Pebrianggara, Misti Hariasih) [8] menunjukkan hasil bahwa shopping experience memiliki

pengaruh yang positif terhadap Keputusan pembelian. Sedangkan penelitian yang telah dilakukan (Andi Hermawantiadi 2023) menunjukkan bahwa shopping experience tidak berpengaruh terhadap Keputusan pembelian.

Dalam penelitian yang dilakukan (Dita Puspita, Elin Herlina, dan Yeyet Daryati) [11] menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan pembelian. Sedangkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Junita, Dearly Shinta Lestari, dan Hendarti Tri Setyo Mulyani) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Keputusan pembelian.

Dengan adanya research gap penelitian terdahulu peneliti ingin mengetahui apakah digital advertising, shopping experience dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian. Dan dengan adanya inkonsistensi dari penelitian terdahulu peneliti ingin lebih lanjut meneliti tentang digital advertising, shopping experience, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen Grand Toserba Sidoarjo.

Grand Toserba Sidoarjo merupakan destinasi belanja yang menyediakan berbagai kebutuhan sehari-hari dalam satu tempat dengan menyediakan tempat yang nyaman dan menyediakan barang yang lengkap, mulai dari sembako, kosmetik, elektronik, meuble furniture rumah tangga, fashion pakaian anak, pria dan Wanita.

Rumusan Masalah : Untuk mengetahui digital advertising, shopping experience, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen Grand Toserba Sidoarjo

Pertanyaan Penelitian : Apakah digital advertising, shopping experience, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen Grand Toserba Sidoarjo

Kategori SDGs : Penelitian ini termasuk dalam kategori SDGs12 yaitu responsible consumption

and production dengan tujuan untuk memastikan penjualan yang berkelanjutan dan bertanggungjawab sehingga sesuai dengan judul dan latar belakang dalam artikel ini. <https://sdgs.un.org/goals/goal12>

II. LITERATUR REVIEW

DIGITAL ADVERTISING

Menurut Bagaskara dkk, media digital dalam bisnis mengacu pada strategi komunikasi bisnis yang memanfaatkan manfaat aktivitas online. Iklan digital disebut juga dengan digital advertising adalah suatu strategi pemasaran yang digunakan oleh suatu perusahaan **atau brand untuk mempromosikan suatu produk atau jasa dengan menggunakan media digital atau internet dengan tujuan untuk menjangkau konsumen secara cepat dan menyeluruh**. Menurut Zufaldi dkk, terdapat beberapa indikator iklan media digital dalam penelitian ini, antara lain: 1. Iklan konten

2. Ketertarikan Ketika menonton 3. Keunikan Iklan 4. Iklan Kejelasan.

SHOPPING EXPERIENCE

Shopping experience merupakan pengalaman pelanggan yang sebelumnya melakukan pembelian online pertama kali terhadap suatu produk [8].

Ketika kepuasan konsumen meningkat, maka kemungkinan konsumen akan kembali membeli barang yang ditawarkan juga meningkat[8]. Beberapa indikator shopping experience antara lain : 1). Rasa. 2). perasaan 3). berpikir [8].

KUALITAS PELAYANAN

Kualitas pelayanan merupakan menurut kualitas pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan yang menjual barang dengan cara yang dapat memuaskan seluruh pelanggannya dengan menawarkan atau merekomendasikan barang yang tidak terlalu merugikan mereka Di sisi lain kualitas pelayanan menegaskan bahwa loyalitas dan kepercayaan pelanggan dipengaruhi secara negatif oleh kualitas layanan. Layanan pelanggan yang sangat baik membangun kepercayaan dan rasa hormat terhadap pelanggan, yang meningkatkan loyalitas dan pembelian [17]. Indikator mutu pelayanan terdiri dari beberapa hal, antara lain : 1). Tangible 2). Reliability 3). Responsiveness 4). Assurance 5). Kesopanan.

KEPUTUSAN PEMBELIAN

Keputusan pembelian adalah pemahaman yang dimiliki konsumen terhadap kebutuhan dan keinginannya terhadap suatu produk. Hal ini diperoleh dari informasi yang tersedia melalui evaluasi tujuan pembelian dan identifikasi alternatif yang tersedia untuk membantu mereka mengambil keputusan untuk membeli suatu produk [18]. Keputusan pembelian sendiri merupakan suatu tahapan dalam keputusan konsumen untuk membeli suatu produk yang dipilih berdasarkan kebutuhan dan keinginannya, atau bahkan melalui pilihan lain yang mendorongnya untuk melakukan hal tersebut [18].

Keputusan pembelian didasarkan pada persepsi konsumen yang ada dalam dirinya ketika mengambil keputusan. Pengambilan keputusan terjadi ketika seseorang perlu memilih pilihan terbaik dari berbagai pilihan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Beberapa indikator dalam pembelian keputusan sebagai berikut [18]: 1). Kemampuan terhadap produk 2). Kebiasaan membeli produk 3). Saran dari orang lain 4). Adanya pembelian ulang.

Gambar 2. Kerangka Konseptual

Dari kerangka konseptual diatas maka dapat dilanjutkan dengan merumuskan hipotesis. Amdapun bberapa himpotesis penelitian yang dampak dirumuskan adalah sebagai berikut:

Habsil penelitian yang telah dilakukan oleh (Suali) menunjukkan hasil bahwa digital advertising berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian[16]. Menurut habsil penelitian yang telah dilakukan oleh (Muhammad Finsa Gribaldi, Desy Prastyani) menunjukkan hasil bahwa digital advertising berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian[19]. Habsil penelitian yang telah dilakukan oleh (Dwi Junita Anggila, Subandrio) digital advertising berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian[12].

H1 : Digital advertising berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian

Hasil penelitian yang telah dilakukan (Enggit Arul Maulana, Alshaf Pebrianggara, Misti Hariyati) menunjukkan hasil bahwa shopping experience memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian[8]. menurut **hasil penelitian yang telah dilakukan oleh** (Natasya Amelia Deswita) shopping experience berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Menurut **hasil penelitian yang telah dilakukan oleh** (Allen Kristiawan, Kezia Kurniawati, Ika Gunawan dan Jessica Agripina) shopping experience berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian[20]. **Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh** (Andi Firmantovani Kusuma) shopping experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

H2 : shopping experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian

Hasil penelitian yang telah dilakukan (Cindy Wahyu Valentine, Edi Murdianto, Zaenul Muttaqien) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Dita Puspita, Elin Herlina, Yeyet Daryati) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian[11]. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Alfiatul Maulida) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian[9].

H3 : kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian

III. METODE PENELITIAN

Pendekan penelitian menggunakan metode kuantitatif. Menurut (Uma Sekaran dan Roger Bogue) penelitian kuantitatif merupakan Kumpulan data yang berupa angka-angka seperti yang dikumpulkan secara umum melalui pertanyaan terstruktur. Kuantitatif adalah data yang berbentuk kata-kata yang dihasilkan dari jawaban luas atas pertanyaan dalam wawancara, atau dari tanggapan termhadap pertanyaan terbuka dalam kuesioner, atau melalui pengamatan, dan dari informasi yang sudah tersedia yang dikumpulkan dari berbagai sumber seperti Internet. Sumber data digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Penelitian ini akan melakukan penyebaran kuisioner yang mana memiliki populasi konsumen Grand Toserba Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling. Pengambilan sampel non-probabilitas adalah suatu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh unsur atau anggota dari populasi untuk dipilih sebagai sampel. Lebih khusus lagi, **teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu** mengidentifikasi responden dengan pengambilan sampel yang sesuai pertimbangan. Untuk menentukan responden, peneliti memasukkan kriteria di dalamnya penelitian yaitu konsumen Grand Toserba Sidoarjo yang telah melakukan pembelian lebih dari 2 kali yang berdomisili di Sidoarjo konsumen yang sudah melakukan pembelian pada Grand Toserba Sidoarjo. menentukan jumlah responden, dikarenakan populasi tidak di ketahui sehingga peneliti menggunakan rumus Lemeshow[24].

Z2P(1 - P)

n = d 2

Keterangan : n = Jumlah sampel z = Nilai tabel moral dengan alpha tertentu P = Proporsi populasi yang tidak diketahui d = Jarak pada kedua arah

Alpha yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebesar 95% atau sama dengan 1,96. Jumlah populasi yang tidak diketahui yaitu sebesar 0,5 dengan tingkat kepercayaan 10%. Berikut merupakan perhitungan sampel pada penelitian ini.

Z2P(1 - P)

n = d 2

n =

n =

n = 96,04

Dari perhitungan sampel diatas didapatkan berjumlah 96 orang yang merupakan konsumen Grand Toserba Sidoarjo. Data yang digunakan adalah data primer, yang diperoleh melalui kuisioner yang berisi beberapa **pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk** dijawab dan diperoleh dari sumbernya langsung (sugiyono)[18]. **Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini** yaitu menggunakan kuisioner dengan cara membagi kepada pelanggan dan pengunjung Grand Toserba Sidoarjo. Kuisioner sendiri berisi beberapa pertanyaan yang nantinya dapat membantu peneliti dalam memaparkan data yang relevan dari responden. Instrumen penelitian ini menggunakan skala likert dengan prosedur respon kuisioner, dengan jawaban sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), kurang setuju (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Hal ini memudahkan proses responden dalam menjawab kuisioner peneliti dan memudahkan pengumpulan data dari responden[24].

Metode analisis regresi linier berganda digunakan peneliti untuk menguji hipotesis dan untuk mengetahui peran masing-masing variabel bebas termhadap variabel terikat. Regresi Linier Berganda adalah analisis regresi linier yang mempunya lebih dari satu variable indepen. Berikut rumus **untuk analisis regresi linier berganda**[24]: $Y = a+b1X1+b2X2+b3X3$

Keterangan:

Y = Variable terikat yaitu keputusan pembelian **a** = Konstanta dari persamaan linier regresi berganda **b1** = Koefisien regresi digital advertising **X1** = Variabel digital advertising **b2** = Koefisien regresi shopping experience **X2** = Variabel shopping experience **b3** = Koefisien regresi kualitas pelayanan **X3** = Variabel kualitas pelayanan

Tingkat validitas suatu instrumen ditentukan oleh uji validitas. Tingkat validitas yang tinggi pada suatu instrumen menunjukkan bahwa data tersebut sah dan dapat diartikan mewakili variabel yang ingin diukur oleh peneliti, begitu pula sebaliknya. Pada penelitian ini r tabel dibandingkan dengan teknik Corrected Item-Total Correlation yang terdapat pada aplikasi SPSS. Data dikatakan valid jika nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar atau sama dengan r tabel, jika tidak maka datanya tidak valid[24].

Uji reliabilitas menentukan apakah temuan pengukuran data konsisten atau teratur. Hal ini dilakukan guna mengetahui layak atau tidaknya instrumen tersebut digunakan untuk mengukur responden dengan menggunakan SPSS. Suatu instrumen dikatakan dependen apabila nilai Cronbach alpha-nya lebih besar dari 0,60 atau lebih besar dari R tabel[24]. dalam penelitian ini metode uji data menggunakan uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

Karena model regresi yang berhasil mempunyai distribusi data yang normal atau mendekati normal, maka tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak[24].

Hubungan linier sempurna antara beberapa atau seluruh variabel bebas disebut multikolinearitas. Tujuan pengujian multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi mengidentifikasi adanya korelasi antara variabel independen dan dependen. Tidak boleh ada hubungan apapun antar variabel independen dalam model regresi[24].

Uji heterokedastisian digunakan ntuk memastikan apakah terdapat penyimpangan dari asumsi klasik heteroskedastisitas, sehingga pada penelitian ini digunakan uji heteroskedastisitas. Perbedaan varians error masingmasing variabel X diketahui dengan menggunakan uji heteroskedastisitas. Analisis regresi menyatakan tidak terjadi homoskedastisitas maupun heteroskedastisitas. Dengan menggunakan software SPSS, peneliti menggunakan metode grafik dalam penelitian ini[24].

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas termhadap variabel terikat secara parsial. Signifikasi pengaruh tersebut dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai simgnifikansi dengan taraf 0,05. jika nilai simgnifikan $t < 0,05$ maka variabel independent secara individual mempengaruhi variabel dependen artinya H0 ditolak H1 diterima. Sebaliknya apabila nilai simgnifikan $t > 0,05$ maka variabel independent secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen artinya H1 ditolak H0 diterima[24].

Uji F

Uji f berguna untuk mengetahui pemgaruh variabel inmdependen smecara bersama-sama terhadap variabel debpenden. Kriteria dalam pengujian ini yaitu Jika nilai simgnifikan $F < 0,05$ maka H1 diterima atau variabel independen secara Bersama-sama memiliki pengaruh termhadap variabel dependen, sedangkan Jika nilai simgnifikan $F > 0,05$ maka H0 diterima.

H0 diterima atau **variabel independen secara bersama-sama tidak** memiliki pengaruh termhadap variabel dependen[24].

Koefisien Determinasi (R 2)

Pengmujian komefisien determinasini ini dilamkukan denmgan mabksud memngukur kenmampuan model dalam merangkkan sebemrpa

pengaruh variabel independen secara bersama-sama (stabilitas) mempengaruhi variabel dependen yang dapat dimindikasikan oleh nilai adjusted R - Squared[24].

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Percentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	46	49
	Perempuan	53	51
Usia (tahun)	15-20	3	3
	21-25	83	87
	26-30	7	7
	31-35	3	3
Frekuensi Pembelian	2	48	49
	3	9	16
	>3	39	35
Domisili	Sidoarjo	96	100

Karakteristik responden dalam penelitian ini, yang seluruhnya merupakan konsumen Grand Toserba di Sidoarjo, menunjukkan profil demografis yang didominasi oleh kelompok usia muda dan produktif. Sebanyak 86,5% responden berada pada rentang usia 21-25 tahun, sementara kelompok usia lainnya tersebar secara merata dalam rentang 15-35 tahun. Distribusi gender relatif seimbang, dengan 49,0% laki-laki dan 51,0% perempuan, sehingga mencerminkan keberagaman persepsi dan pengalaman konsumen terhadap aktivitas pembelian di Grand Toserba. Dari sisi perilaku pembelian, 50,0% responden telah melakukan transaksi sebanyak dua kali, dan 41,7% lainnya lebih dari tiga kali, yang menunjukkan adanya kecenderungan pembelian berulang dan potensi loyalitas terhadap produk maupun layanan yang ditawarkan. Seluruh responden berdomisili di wilayah Sidoarjo (100,0%), yang secara geografis beririsan langsung dengan lokasi Grand Toserba, sehingga memperkuat relevansi konteks spasial dalam mengevaluasi perilaku konsumen lokal secara lebih akurat dan aplikatif.

Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Uji validitas ditegakkan dengan rumus $df = (n-2)$, sehingga pada penelitian ini $df = 96-2 = 94$. Maka R tabel pada tabel vertikal 94 dengan persentase 5% yaitu 0.200. Jika nilai R hitung lebih kecil dari R tabel (0.200) maka dinyatakan tidak valid, namun jika nilai R hitung lebih besar dari R tabel (0.200) maka dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics

Indikator R hitung R tabel keterangan										
Xdigital advertising (X1) X1.1	0.471	0,200	valid X1.2	0.589	0,200	valid X1.3	0.519	0,200	valid X1.4	0.391
0,200 valid										
shopping experience (X2) X2.1	0.534	0,200	valid X2.2	0.526	0,200	valid X2.3	0.502	0,200	valid	
Kualitas Pelayanan (X3) X3.1	0.625	0,200	valid X3.2	0.558	0,200	valid X3.3	0.442	0,200	valid X3.4	0.526
0,200 valid X3.5	0.569	0,200 valid	Keputusan pembelian (Y) Y 1.1	0.528	0,200 valid	Y 1.2	0.512	0,200 valid	Y1.3	0.408
0,200 valid Y1.4	0.475	0,200 valid								

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item kuisioner memiliki nilai R hitung > dari R tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian ini semua indikator dinyatakan valid sehingga hasilnya dapat dipercaya dalam melakukan pengukuran data penelitian. B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach alpha dengan ketentuan apabila nilai Cronbach alpha lebih dari 70% (> 0.70) maka instrumen dinyatakan reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Item-Total Statistics

variable	Cronbach Alpha	N of items	syarat	keterangan
Digital advertising (X1)	0.812	4	0.70	Reliable
Shopping experience (X2)	0.862	4	0.70	Reliable
Kualitas pelayanan (X3)	0.875	4	0.70	Reliable
Keputusan pembelian (Y)	0.823	4	0.70	Reliable

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha dari variabel digital advertising sebesar 0.812, variabel shopping experience sebesar 0.862, variabel kualitas pelayanan sebesar 0.875, dan variabel keputusan pembelian sebesar 0.823. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai dari semua variabel lebih besar dari 0.70 (> 0.70) yang berarti seluruh variabel dinyatakan reliabel. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov Smirnov dan metode grafik. Metode Kolmogorov Smirnov dilakukan dengan kriteria pengujian apabila nilai signifikan < 0.05 berarti bahwa distribusi data tidak normal dan apabila nilai signifikan > 0.05 berarti bahwa data terdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Standardized Residual N 96 Normal Parameters, b Mean .0000000 Std. Deviation .98408386 Most Extreme Differences, Absolute .088

Positive .041

Negative -.088

Test Statistic .088

Asymp. Sig. (2-tailed) .066 c a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikan yang dihasilkan dari uji Kolmogorov Smirnov yaitu sebesar 0.066 (> 0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

2. **Uji Multikolinieritas** Uji multikolinieritas pada penmelitian ini dimm dengan melihat besarmnya nilai tolkerance dan nilai VIF (varian inflation factor). Apmabila niklai tolierce lebih besar dari 0,1 (> 0,10) dan VIF lebih kecil dari 10 (< 10) maka dapat dinbyatakan bamhwa mondel regimresi tnerbebas dkari munlltikolinieritas .

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficientsa

Model Collinearity Statistics

	Tolerance	VIF
1	Digital advertising	.377 2.653
	Shopping experience	.437 2.287
	Kualitas pelayanan	.545 1.835

a. Dependent Variable: keputusan pembelian

Hamsil uji multikolinieritas memnunjukkan bamhwa nmilai tolertance dari variabel digital advertising yaitu 0,377 atau > 0,10 dan nilai VIF sembesar 2.653 (< 10), semlanjutnya nilai tolrance dari variabel shopping experience yaitu 0,437 (> 0,10) dan nilai VIF sebesar 2,287 (< 10), kemnudian nilai tolrance dari variabel kualitas pelayanan yaitu 0,545 (> 0,10) dan nilai VIF sembesar 1,835 (< 10). Maka dapat dinsimpulkan bahwa variabel inmdependent terbembas dari multikolinieritas.

3. **Uji Heteroskedastisitas** Uji heteroskedastisitas pada penmelitian ini dimlakukan dengan mennggunakan memtode gramfik demngan memngamati scsatterplot. Memtode ini menmiliki kriinteria apabila titik-titik memnyebar pada grafik dan tidak menmbentuk pola tertemtu mamka dampat dikamtakan bahwa tidak temrjadi adamnya hemteroskedastisitas .

Gambar 3. **Hasil Uji Heteroskedastisitas** Hasil uji hetemroskedastisitas memnunjukkan bahwa pola penmyebaran titik- titik yanng dimhasilkan tidak menmbentuk pola tertmentu dan mnyabar pada grafik. Sehingga dapat dimsimpulkan bahmwa tidak terdemteksi adamnya hemteroskedastisitas.

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficientsa

	Model Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.589	1.180	2.195	.031	
	Digital advertising	.425	.098	.445	4.337	.000
	Shopping experience	.314	.137	.218	2.291	.024
	Kualitas pelayanan	.185	.068	.230	2.703	.008

a. Dependent Variable: keputusan pembelian

Bemrdasarkan tabel hasil uji regresi linmear bergamnda, dapat dirumuskan persamaan variabel dalam penelitiamn ini sebagai berikut: Y= a + b1 X1 + b2 X2 + b3 X3 + e $Y = 2,225 + 0,114 X1 + 0,331 X2 + 0,259 X3 + e$ Dari persamaan yang telah dirumuskan tersebut, dapat diartikan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) Nilai konmstanta posimtif sebesar 2,589 yang beramrti bamhwa tamnpa adamnya penmgaruh dari varmiabel inmdependent (bebas) seperti digital advertising, shopping experience dan kualitas pelayanan, maka nilai variabel dependen (terikat) yaitu keputusan pembelian akan tetap konstan sebesar 2,589.

1. Digital advertising

Nilai koeffisien antara variabel digital advertising dan kepmutusan penmbelian admalah pomsitif sebesar 0,425, yang bermarti bahwa kedua variabel tersebut mnemiliki hubungann yang positif. Sehingga dapat disimpulkan apabila variabel digital advertising mengalami penimngkatan sebesar satu satuan, maka variabel keputusan pembeliann juga akan meningkat sebesar 0,425.

2. Shopping experience

Nilmai kooefisien anmtara variabel shopping experience dan kemputusan peembelian adalah pomsitif sebesar 0.314, yanng beramrti bamhwa kemdua varinabel tervsebut menmiliki hubujungan yang pomsitif. Semhingga dapat dinimpulkan apambila varimabel shopping experience mengalami peningkatakn sebesar satu satuan, maka variabel keputusan pembeliann juga akan meninmgkat sebesar 0,314.

3. Kualitas pelayanan

Nilmai koefimsien anmtara vamriabel kualitas pelayanan dan kemputusan pemnbelian adalah pobsitif sevbesar 0,185, yang berarti bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang positif. Sehingga dapat disimpulkan apabila variabel kualitas pelayanan mengalami penimngkatakn sebesar satu satuan, maka variabel keputusman pembeliann juga akan meninmgkat sebesar 0,185.

Uji Hipotesis

1. Uji T

Uji parmsial atbau unji t pamda penbelitian ini dilmakukan denmgan melihat besarmnya nimlai sig t dan nmilai t-himtung. Apambila nimlai sig t lebihk kmecil dari 0,05 ($< 0,05$) dan nilami t-hitmung lembih mbesar dari nilai t-tabmel mnaka dapmat dinmyatakan bahwa tmerdapat admanya pmengaruh yang signifikan anmtara variabel indiependent (X) dan variabel deipenden (Y) .

Tabel 7. Hasil Uji T

Coefficientsa

	Model Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.589	1.180	2.195	.031	
	Digital advertising	.425	.098	.445	4.337	.000
	Shopping experience	.314	.137	.218	2.291	.024
	Kualitas pelayanan	.185	.068	.230	2.703	.008

a. Dependent Variable: keputusan pembelian

Hasil uji T diatas dapat dianalisis sebagai berikut:

Digital advertising Termhadap Keputusan Pembelian

Nilai simgnifikan t sebesar 0.000 < 0.05, yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa digital advertising berpenmgaruh terhadap keputusan pembelian. Nilai t-hitung sebesar 4.337 > 1.98609, yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa digital advertising berpenmgaruh positif dan simgnifikan terhadap keputusan pembelian.

Shopping experience Termhadap Keputusan Pembelian

Nilai simgnifikan t sebesar 0.024 < 0.05, yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa shopping experience berpenmgaruh terhadap keputusan pembelian. Nilai t-hitung sebesar 2.291 > 1.98609, yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa shopping experience berpenmgaruh positif dan simgnifikan terhadap keputusan pembelian.

Kualitas pelayanan Termhadap Keputusan Pembelian

Nilai simgnifikan t sebesar 0.008 < 0.05, yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpenmgaruh terhadap keputusan pembelian. Nilai t-hitung sebesar 2.703 > 1.98609, yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpenmgaruh positif dan simgnifikan terhadap keputusan pembelian.

Uji Koefisien Determinasi (R2) Uji koefisien determinasi pada penelitian ini dilakukan dengan melihat besarnya nilai R Square . Tabel 8.

Hasil Uji R2 Model Summaryb Model R R Square Adjusted R Square Std. Error of the Estimate 1 .797a .635 .624 2.460

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y 1

Hasil uji koefisien determinasi diatas menunjukkan bahwa nilai adjusted R square yang dihamsilkan sebesar 0.624 atau 62.4%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel digital marketing, shopping experience, dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan 62.4% variabel keputusan pembelian, sisanya sebesar 37.6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

Digital advertising Termhadap Keputusan Pembelian

Digital advertising berpenmgaruh positif dan simgnifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Grand Toserba Sidoarjo. Chandra et al. (2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa personalisasi dalam iklan digital meningkatkan elaborasi kognitif dan mendorong niat pembelian secara simgnifikan. Dalam perspektif Elaboration Likelihood Model (ELM) dari Petty dan Cacioppo, konten iklan yang relevan dan informatif akan memicu keterlibatan melalui jalur sentral (central route), sehingga memperkuat efek persuasi dan menghasilkan keputusan pembelian yang lebih tahan lama. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa konsumen Grand Toserba menunjukkan respons positif terhadap konten digital yang tidak hanya bersifat promosi, tetapi juga menyajikan informasi yang unik dan menarik, seperti kelengkapan produk yang ditawarkan, paket promo, serta informasi event yang sedang atau akan diselenggarakan. Fasilitas tambahan seperti playground dan kolam renang juga menjadi nilai tambah yang dikomunikasikan melalui media digital, terutama bagi konsumen keluarga yang mencari pengalaman belanja yang nyaman dan menyenangkan. Sehingga, konsumen akan secara aktif mengunjungi akun media sosial Grand Toserba dengan tujuan mengecek ketersediaan barang terbaru, informasi diskon, maupun event yang telah atau akan diadakan. Dengan adanya digital advertising yang informatif dan terstruktur tersebut, konsumen merasa lebih mudah, cepat, dan yakin dalam menentukan keputusan pembelian. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Dwi Junita Anggila, Subandrio) , (Muhammad Finsa Gribaldi, Desy Prastyani) yang menyatakan bahwa digital advertising berpenmgaruh terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas digital advertising tidak hanya terletak pada frekuensi penayangan, tetapi juga pada kualitas dan relevansi konten yang ditawarkan, terutama yang sesuai dengan kebutuhan dan gaya hidup konsumen lokal, sebagaimana yang diterapkan oleh Grand Toserba Sidoarjo.

Shopping experience Termhadap Keputusan Pembelian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa shopping experience memiliki pengaruh positif dan simgnifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Grand Toserba Sidoarjo. Temuan ini konsisten dengan studi industri ritel offline yang dilakukan oleh Prisilla & Kurnia (2020) , yang menemukan bahwa faktor antarmuka layanan, variasi produk, harga, citra merek, dan lingkungan sosial berkontribusi simgnifikan terhadap customer experience, yang pada gilirannya meningkatkan purchase intention di pusat perbelanjaan Jakarta. Dalam konteks Grand Toserba Sidoarjo, shopping experience yang unggul mencakup kenyamanan lokasi, pelayanan yang ramah dan fasilitas fisik di outlet seperti playground, kolam renang, area parkir memadai, serta display produk yang informatif dan mudah diakses. Para pengunjung merasa puas dengan kelengkapan produk yang ditawarkan oleh Grand Toserba Sidoarjo, yang mencakup berbagai kategori kebutuhan konsumen. Mulai dari kebutuhan pokok sehari-hari, produk makanan dan minuman, hingga item fashion untuk berbagai kalangan, serta perlengkapan rumah tangga yang lengkap dan terorganisir dengan baik, semuanya tersedia dalam satu lokasi terpadu. Ketersediaan produk yang komprehensif ini memberikan kemudahan bagi konsumen dalam memenuhi beragam kebutuhan tanpa harus berpindah tempat, sehingga menciptakan efisiensi waktu dan kenyamanan berbelanja yang tinggi. Ditambah adanya iklan digital yang menginformasikan event, promo paket, maupun kelengkapan stok, hal ini memungkinkan konsumen untuk merencanakan kunjungan, mengurangi ketidakpastian, serta meningkatkan keyakinan sebelum membeli. Kombinasi ini menciptakan sinergi positif antara pengalaman offline dan online yang meningkatkan purchase intention secara simgnifikan. Pengalaman positif ini juga dapat tersebar melalui cerita dari mulut ke mulut, yang berpotensi meningkatkan pembelian di masa mendatang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Enggit Arul Maulana, Alshaf Pebrianggara, Misti Hariasih) , (Natasya Amelia Deswita) yang menyatakan bahwa shopping experience berpenmgaruh terhadap keputusan pembelian.

Kualitas pelayanan Termhadap Keputusan Pembelian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (service quality) memiliki pengaruh positif dan simgnifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Grand Toserba Sidoarjo. Pengalaman konsumen Grand Toserba Sidoarjo menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang diberikan telah membentuk persepsi yang positif dan mendalam. Hal ini tercermin dari kemampuan karyawan dalam menyambut pelanggan dengan ramah melalui prinsip “senyum, sapa, dan salam” yang diterapkan secara konsisten. Selain itu, staf toko juga mampu memberikan kejelasan informasi mengenai

produk, termasuk spesifikasi, manfaat, serta perbandingan antar merek yang tersedia. Ketersediaan informasi yang jelas dan komunikasi interpersonal yang baik menjadi faktor penting yang meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan konsumen saat berbelanja. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang profesional, informatif, dan ramah tidak hanya memperkuat citra positif Grand Toserba di mata konsumen, tetapi juga menjadi determinan utama dalam mempercepat dan memperkuat keputusan pembelian. Strategi pelayanan seperti ini layak dipertahankan dan ditingkatkan guna membangun loyalitas pelanggan secara berkelanjutan dalam pasar ritel yang semakin kompetitif. Pelayanan yang ramah dan informatif menciptakan kesan positif, meskipun masih terdapat beberapa keluhan, yang menjadi bahan evaluasi bagi Grand Toserba untuk terus meningkatkan mutu layanan membangun loyalitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Dita Puspita, Elin Herlina, Yeyet Daryati) , (Alfiatul Maulida) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

V. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digital advertising, shopping experience, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Grand Toserba Sidoarjo. Pertama, digital advertising berperan penting dalam membentuk keputusan pembelian melalui penyampaian konten yang menarik dan informatif, seperti promo produk, informasi ketersediaan barang, hingga fasilitas yang ditawarkan seperti playground dan kolam renang. Strategi ini tidak hanya menarik konsumen untuk berkunjung, tetapi juga mendorong terjadinya pembelian. Oleh karena itu, Grand Toserba perlu terus mengembangkan iklan digital yang relevan dengan kebutuhan konsumen. Kedua, shopping experience memberikan kesan yang menyenangkan bagi konsumen karena kenyamanan lingkungan toko, kelengkapan produk, dan adanya fasilitas tambahan yang menunjang, terutama bagi keluarga. Berbagai promo dan event tematik yang diadakan turut memperkuat pengalaman belanja, sehingga meningkatkan niat beli dan loyalitas pelanggan. Ketiga, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan konsumen. Pelayanan yang ramah, informatif, serta kemampuan staf dalam menjelaskan produk dengan baik menciptakan pengalaman belanja yang positif. Interaksi yang menyenangkan membuat konsumen lebih yakin dalam mengambil keputusan pembelian. Meskipun terdapat beberapa keluhan minor, secara keseluruhan kualitas pelayanan Grand Toserba dinilai mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong terjadinya pembelian. Secara keseluruhan, ketiga faktor tersebut saling melengkapi dan membentuk dasar kuat dalam memengaruhi keputusan pembelian konsumen Grand Toserba Sidoarjo. Untuk itu, perusahaan perlu menjaga konsistensi dan sinergi antara strategi pemasaran digital, peningkatan pengalaman belanja, dan pelayanan pelanggan guna memperkuat loyalitas dan meningkatkan penjualan secara berkelanjutan.

Referensi

- [1] **F. M. Mewoh, J. R. E. Tampi, D. D. S. Mukuan, J. Ilmu, and A. Bisnis, "Pengaruh Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Pada Matahari Department Store Manado Town Square,"** *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 9, no. 1, 2019.
- [2] S. A. Solikhah, A. Crusma Fradani, and A. Indriani, "Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan Toko Shaga Collection," 2023.
- [3] A. Samsudin1 et al., "Analisis Pengaruh Harga, Brand Image, dan Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk McDonald's," vol. 4, p. 1155, 2023.
- [4] N. Salsabilla Yonada and S. Indriyani, "Pengaruh Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Askha Jaya," PROSIDING SNPPM-5, 2023, [Online]. Available: <https://prosiding.ummetro.ac.id/index.php/snppmHalaman189>
- [5] D. Rahmawati, S. Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Ari Susanti, P. Studi Manajemen, and S. Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, "Pengaruh Influencer Marketing, Lifestile, E-wom Terhadap Minat Beli Produk Fashion Muslimah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Surakarta)," vol. 2, no. 2, pp. 373-383, 2024, doi: 10.61722/jiem.v2i2.979.
- [6] P. Sopiany, "Pengaruh Digital Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian," vol. 13, no. 2, 2022.
- [7] Pande Rantika Juli, I Nengah Suardhika, and Gede Yudhi Hendrawan, "Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk Dan Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Pada Angelo STore Ubud Bali," Feb. 2021.
- [8] **Natasya Amelia Deswita, "Pengaruh Ease Of Use Dan Shopping Experience Terhadap Keputusan Pembelian Online Pelanggan Lazada Di Kota Batam,"** 2022.
- [9] **S. Prodi**, B. Digital, and I. Batam, "Analisis Iklan Media Digital Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Situs E-Commerce Blibli," jurnal sistem informasi & manajemen, vol. 12, p. 2024, 2024.
- [10] D. S. Rahayu, S. Wisnu, W. Y. Alam, U. Pgri, and A. B. Surabaya, "Pengaruh Brand Ambassador dan Digital Advertising terhadap Keputusan Pembelian dengan Citra Merek Sebagai Variabel Intervening pada Produk Skincare Ms Glow (Studi Kasus Terhadap Konsumen Ms Glow di Eryke Store)."
- [11] R. Dwiputri, P. Isyanti, and N. Sumarni, "Pengaruh Digital Marketing dan Brand Awareness terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Kofieboy," Jurnal Mahasiswa Humanis, vol. 4, no. 2, pp. 488-498, 2024.
- [12] **Deara Shinta Lestari and Hendarti Tri Setyo Mulyani, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Rumah Makan Padang Pagi Sore Cabang Jalan Pulau Pelepas Kompleks Perkantoran Gubernur),"** JURNAL PROGRESIF MANAJEMEN BISNIS (JIPMB), 2020.
- [13] **K. K. I. G. dan J. A. Allen Kristiawan, "Pengaruh Pengalaman Berbelanja Online Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan (Segmentasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Pelanggan Shoppe Dan Jd.Id),"** JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI, 2021.
- [14] M. W. Magister, A. Pendidikan, U. Kristen, and S. Wacana, "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)," Jul. 2023.
- [15] Muhammad Finsa Gribaldi and Desy Prastyani, "Pengaruh Online Advertising, Social Media Marketing, dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian," Journal of Management and Social Sciences, vol. 3, no. 2, pp. 29-52, May 2024, doi: 10.55606/jimas.v3i2.1161.
- [16] Nabila Salsabillah and Rully Arifiansyah, "Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Al Buraq Cafe," Jurnal Panorama Nusantara, Dec. 2022.
- [17] A. H. Program, S. Manajemen, S. Tinggi, I. E. Harapan, B. Bandung, and J. Barat, "Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman, Harga Dan Varian Produk Pada Keputusan Pembelian Di Toko Offline Retail X," Journal of Accounting and Business Studies, vol. 8, no. 1, 2023.
- [18] Adita Adita, Rama Rama, Nersiwad Nersiwad, and Budi Utami, "Pengaruh Marketing Mix Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Minuman Mixue Cabang Mojosari," Jurnal Manajemen Riset Inovasi, vol. 1, no. 4, pp. 01-18, Aug. 2023, doi: 10.55606/mri.v1i4.1778.

- [19] N. Ma, W. Purwidiantri, and I. Randikaparsa, "Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk, Citra Merek Dan Digital Marketing Termhadap Keputusan Pembelian," vol. 8, no. 2, 2024.
- [20] D. Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, A. Utami Pratiwi, S. Chan, P. Studi Manajemen, F. Ekonomi dan Bisnis, and U. Syiah Kuala, "[Pengaruh Online Customer Review Dan Shopping Experience Termhadap Repurchase Intention Yang Dimediasi Oleh Trust \(Studi Kasus Pada Online Marketplace\)](#)," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen TERAKREDITASI SINTA*, vol. 4, no. 4, pp. 750-765, 2021, [Online]. Available: <http://jim.unsyiah.ac.id/ekm>
- [21] A. Sastra Millennium, I. Wayan Suardana, I. Made Kusuma Negara, P. Studi Industri Perjalanan Wisata, and F. Pariwisata, " [Pengaruh Digital Marketing Dan Brand Awareness Termhadap Keputusan Pembelian Pada Startup Bike Rental Bananaz Bali](#)," vol. 9, no. 1, pp. 2338-8633, 2021.
- [22] R. Taufiq and D. Jatmika, "Pengaruh Digital Marketing Marketplace Termhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Universitas Suryakancana Cianjur The Influence of Digital Marketing Marketplace on the Purchase Decision of Students at Suryakancana University," vol. 3, no. 2, 2023.
- [23] S. A. Solikhah, A. Crusma Fradani, and A. Indriani, "Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, Dan Harga Termhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan Toko Shaga Collection," 2023.
- [24] Eivando Fanlikhin1, [Driya Wiryawan, and Dwi Asri Siti Ambarwati, "Pengaruh Pemasaran Digital Dan Kualitas Produk Termhadap Keputusan Pembelian Konsumen \(Studi Kasus Konsumen Kerupuk Seblak Queenrawit di Kota Metro\)](#)," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, Mar. 2023.
- [25] Ahmad Budiono and Onan Marakali Siregar, "[Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan, Dan Digital Marketing Termhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Kafe Minum Kopi Medan Johor](#)," *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, Apr. 2023.
- [26] Alfiatul Maulida, "[Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Termhadap Keputusan Pembelian Pada Zafi Studio Di Mangaran Situbondo](#)," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH*, Nov. 2021.
- [27] D. A. A. Firdaus, R. E. Febriansah, and A. Pebrianggara, "Mastering The Mineral Water Market: Le Minerale Succesful Strategi In Winning Consumer Heart," *Journal of Economic and Economic Policy*, vol. 1, no. 3, pp. 111-132, Aug. 2024, doi: 10.61796/ijecp.v1i3.39.
- [28] [E. Arul Maulana, A. Pebrianggara, and M. Hariasih, "Dampak Gaya Hidup, Pengalaman Belanja, dan Kepercayaan Konsumen Termhadap Keputusan Pembelian di Tokopedia](#)," *Jurnal E-Bis*, vol. 8, no. 2, pp. 711-723, Oct. 2024, doi: 10.37339/e-bis.v8i2.1744.
- [29] Andi Firmantovani Kusuma, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Berbelanja Dan Kepercayaan Konsumen Termhadap Keputusan Pembelian Di Situs Jual Beli Online Shoppe," Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, Nov. 2021, Accessed: Jan. 02, 2025. [Online]. Available: <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/5987>
- [30] Cindy Wahyu Valentine, Edi Murdiyanto, and Zaenul Muttaqien, "Pengaruh Brand Image, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Termhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek Oppo Pada Toko Handphone Mbahjo Cell Dibandar Kota Kediri," *Journal of Management and Social Sciences*, vol. 2, no. 4, pp. 190-205, Oct. 2023, doi: 10.55606/jimas.v2i4.667.
- [31] [Uma Sekaran and Roger Bougie, Research Methods For Business, 2016](#). [Online]. Available: www.wileypluslearningspace.com
- [32] I. Ghazali, [Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS](#). 2011. Accessed: Jun. 18, 2025. [Online]. Available: https://www.academia.edu/86315138/Ghozali_Imam_2011_Aplikasi_Analisis_Multivariate_Dengan_Program_SPSS_versi_19_Semarang_Universitas_Diponegoro
- [33] [S. Chandra, S. Verma, W. M. Lim, S. Kumar, and N. Donthu, "Personalization in personalized marketing: Trends and ways forward,"](#) Aug. 01, 2022, John Wiley and Sons Inc. doi: 10.1002/mar.21670.
- [34] D. Junita Anggila, "Pengaruh Harga, Kepercayaan Dan Advertising (Iklan) Termhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Tokopedia," *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains*, vol. 3, no. 2, 2022, [Online]. Available: www.jurnal.umb.ac.id
- [35] A. Prisilla and R. Kurnia, "The Effects of Customer Experience on Purchase Intention in the Shopping Centers in Jakarta," 2020.
- [36] D. Puspita, E. Herlina, and Y. Daryati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Termhadap Keputusan Pembelian Di Marlina Kopi Majalengka," *Neraca Manajemen, Ekonomi*, Sep. 2024, doi: 10.8734/mnmae.v1i2.359.