PENGARUH *LIVE STREAMING,* KUALITAS PELAYANAN. DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

SKRIPSI

Cyntia Cahyani Putri 2110111205

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

2024

Pengaruh *Live streaming*, Kualitas Pelayanan. dan *Online Customer Review* terhadap Keputusan Pembelian

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Cyntia Cahyani Putri 2110111205

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama: Cyntia Cahyani Putri

NIM: 2110111205

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bekasi, 03 Oktober 2024,

Yang menyatakan,

(Cyntia Cahyani Putri)

NIM. 2110111205

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Cyntia Cahyani Putri
NIM	: 2110111205
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: S1 Manajemen
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekslusif (*Non Exclusive Royalty Free Right)* atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh *Live streaming,* Kualitas Pelayanan. dan *Online Customer Review* terhadap Keputusan Pembelian

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta
Pada tanggal: 26 Desember 2024
Yang menyatakan,

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH LIVE STREAMING, KUALITAS PELAYANAN, DAN ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

Dipersiapkan dan disusun oleh :

CYNTIA CAHYANI PUTRI 2110111205

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 31 Desember 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Yuliniar, SE, MM
Ketua Penguji

Dra. Pusporini, MM
Penguji 1

Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE, M.Si
Penguji II

Dr. Jubaedah, SE, MM
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Siti Hidayati, SE, MM
Koordinator Program Studi S1 Manajemem

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 31 Desember 2024

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : http://www.upnvj.ac.id Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Selasa, tanggal 31 Desember 2024, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Cyntia Cahyani Putri**

No.Pokok Mahasiswa : **2110111205**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :
Pengaruh live streaming, kualitas pelayanan, dan online customer review terhadap keputusan pembelian
Dinyatakan yang bersangkutan ***Lulus / Tidak Lulus ****)*

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Yuliniar, SE, MM	Ketua	1. .....
2	Dra. Pusporini, MM	Anggota I	2. .....
3	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Anggota II **)	3. .....

Jakarta, 31 Desember 2024
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

Keterangan :
*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

PRAKATA

Segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat nya yang diberikan kepada penulis agar dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul "**Pengaruh *Live streaming,* Kualitas Pelayanan. dan *Online Customer Review* terhadap Keputusan Pembelian"** tepat dengan waktunya. Penyusunan proposal penelitian ini mempunyai tujuan sebagai syarat kelulusan pada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Pada proposal penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan hingga penyusunan proposal penelitian ini dapat selesai dengan baik, diantaranya yaitu:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Terima kasih atas kemudahan birokrasi yang diberikan kepada peneliti.
2. Ibu Siti Hidayati, S.E, M.M, selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta
3. Ibu Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Terutama pada prodi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik, dan membimbing peneliti pada saat masa perkuliahan.
5. Ibu Yuliniar, SE, MM selaku ketua penguji dan Ibu Dra. Pusporini MM selaku penguji 1 yang telah memberikan saran dan kritik kepada peneliti hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh staf Tata Usaha Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah membantu dan memudahkan segala proses administrasi selama masa perkuliahan.
7. Seluruh teman-teman, orang tua, kakak, dan kerabat penulis yang turut membantu, memberikan doa, dan dorongan semangat dalam menyelesaikan proposal penelitian.

Saya menyadari masih terdapat kekurangan atau kelemahan yang perlu penulis perbaiki. Oleh karena itu, apabila terdapat bentuk masukan atau kritik dan saran dapat menghubungi penulis. Selain itu, penulis harap dengan penelitian ini dapat menambah wawasan pembaca dan dapat menjadi referensi atau acuan pada penelitian selanjutnya.

Bekasi, 07 Desember 2024

(Cyntia Cahyani Putri)
NIM. 2110111205

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS i
PERNYATAAN PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
PRAKATA vi
DAFTAR ISI vii
BAB I PENDAHULUAN 1
I.1 Latar Belakang 1
I.2 Rumusan Masalah 9
I. 3 Tujuan Penelitian 9
I.4 Manfaat Penelitian 10
I.4.1 Manfaat Teoritis 10
I.4.2 Manfaat Praktis 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11
II.1 Landasan Teori 11
II.1.1 Pengertian Pemasaran 11
II.1.2 Perilaku Konsumen 11
II.1.3 Keputusan Pembelian 12
II.1.4 Live Streaming 13
II.1.5 Kualitas Pelayanan 15
II.1.6 Online Customer Review 16
II.2 Penelitian Terdahulu 17
II.3 Model Penelitian 28
II.3.1 Apakah terdapat pengaruh pada live streaming terhadap keputusan pembelian? 28
II.3.2 Apakah terdapat pengaruh pada kualitas layanan terhadap keputusan pembelian? 28
II.3.3 Apakah terdapat pengaruh pada online customer review terhadap keputusan pembelian? 29
II.4 Hipotesis 30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 31
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 31
III.1.1 Definisi Operasional 31
III.1.2 Pengukuran Variabel 32
III.2 Populasi dan Sampel 34
III. Populasi 2.1 34

III.2.2 Sampel 34
III.3 Teknik Pengumpulan 35
III.3.1 Jenis Data 35
III.3.3 Pengumpulan Data 36
II.4.1 Teknik Analisis 37
III.4.1.1 Analisis Deskriptif 38
III.4.1.2 Analisis Inferensial 42
III.4.2 Uji Hipotesis 43
III.4.2.1 Uji Validitas 43
III.4.2.2 Uji Reliabilitas 43
III.4.2.3 Uji T (Parsial) 44
III.4.2.4 Uji R-Square (Koefisien Determinasi) 44
III.4.2.6 Uji Q-Square 45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 46
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian 46
IV.2 Deskripsi Data Penelitian 47
IV.2.1 Deskripsi Data Responden 47
IV.2.2 Deskripsi Data Deskriptif 50
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis 55
IV.3.1 Analisis Inferensial 55
IV.3.1.1 Model Pengukuran (Outer Model) 56
IV.3.1.2 Model Struktural (Inner Model) 62
IV.4 Pembahasan 66
IV.4.1 Pengaruh Live Streaming Terhadap Keputusan Pembelian 66
IV.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian 68
IV.4.3 Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian 71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 74
V.1 Kesimpulan 74
V.2 Keterbatasan Penelitian 74
V.3 Saran 75
DAFTAR PUSTAKA 76
LAMPIRAN 80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Platform Sosial Media Terbanyak digunakan hingga Januari 2024 (We Are Social) 9
Gambar 2 Pengguna Internet Indonesia hingga Januari 2024..... 11
Gambar 3 Alasan Menggunakan Sosial Media hingga Januari 2024 (We Are Social)..... 11
Gambar 4 Alasan Pengguna Internet Di Indonesia Berbelanja Online (GoodStats) 15
Gambar 5 Model Penelitian..... 39
Gambar 6 Langkah-Langkah Analisis Data..... 47
Gambar 7 inner model 48
Gambar 8 Gambar model 49
Gambar 9 konstruk diagram jalur 50
Gambar 10 Logo Tiktok..... 60
Gambar 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Aktivitas di Jakarta Selatan 62
Gambar 12 Karakteristik Responden Berdasarkan pengguna fitur tiktok shop dan *live streaming* 62
Gambar 13 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin 63
Gambar 14 Karakteristik Responden Berdasarkan usia *64*
Gambar 15 Hasil Perhitungan Outer Model..... 70
Gambar 16 Hasil Perhitungan Outer Inner Model..... 76

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Matriks Penelitian Sebelumnya Penelitian terkait dengan Keputusan Pembelian ... 35
Tabel 2 Instrumen skala likert 41
Tabel 3 Pengukuran Variabel 42
Tabel 4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian 45
Tabel 5 Cronbach's Alpha 52
Tabel 6 Nilai Loading Factor Variabel *live streaming* 67
Tabel 7 Nilai Loading Factor Variabel Kualitas Pelayanan 68
Tabel 8 Nilai Loading Factor Variabel *Online Customer Review* 69
Tabel 9 Nilai Loading Factor Variabel Keputusan Pembelian 70
Tabel 10 Nilai Outer Loading 73
Tabel 11 Nilai Fornell Lacker Criteria 74
Tabel 12 Nilai Average variance extracted (AVE) 75
Tabel 13 Nilai Cronbach's alpha 76
Tabel 14 Nilai Composite reliability……..……64
Tabel 15 Nilai Uji Q Square 77
Tabel 16 Nilai Uji R-Square 79
Tabel 16 Nilai Uji R-Square 79
Tabel 17 Nilai Uji T-statistic……..……80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... 86
Lampiran 2 Hasil Penelitian Terdahulu 91
Lampiran 3 Data Kuesioner 100 Responden..... 95
Lampiran 4 Hasil dan Pembahasan..... 116