

**PENGARUH *LIVE STREAMING*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK  
*SKINCARE* DI SHOPEE (STUDI PADA MAHASISWA STIESIA  
SURABAYA)**



**Oleh :**

**STEPHANNY MARGARETHA SINAGA**

**NPM : 20.1.02.12354**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH *LIVE STREAMING*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK  
*SKINCARE* DI SHOPEE (STUDI PADA MAHASISWA STIESIA  
SURABAYA)**



**Oleh :**

**STEPHANNY MARGARETHA SINAGA**

**NPM : 20.1.02.12354**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH *LIVE STREAMING*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK  
*SKINCARE* DI SHOPEE (STUDI PADA MAHASISWA STIESIA  
SURABAYA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh**

**Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**STEPHANNY MARGARETHA SINAGA**

**NPM : 20.1.02.12354**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH *LIVE STREAMING*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*,  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPEUTUSAN  
PEMBELIAN PRODUK *SKINCARE* DI SHOPEE**

(STUDI PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**STEPHANNY MARGARETHA SINAGA**

NPM: 20.1.02.12354

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 16 Maret 2024

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Dr. Triyonowati, M.Si.  
Anggota : 1. Dr. Nur Laily, M.Si.  
2. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

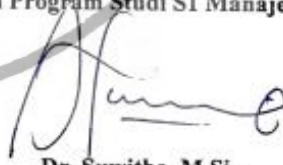
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

**STEPHANNY MARGARETHA SINAGA**

NPM : 20.1.02.12354

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH LIVE STREAMING, ONLINE CUSTOMER REVIEW, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SKINCARE DI SHOPEE (STUDI PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 16 Maret 2024, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 16 Maret 2024

Ya rataan



**STEPHANNY MARGARETHA SINAGA**

v

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Stephanny Margaretha Sinaga  
NPM : 20.1.02.12354  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Saentis, 05 Oktober 2002  
Agama : Kristen Protestan  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 / 1 (Satu)  
Alamat Rumah : Jl. Manyar Kartika 8 No. 48,  
Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Hotlen Sinaga  
Alamat Rumah/Telepon : PMKS PT.Sisirau Desa Sidodadi,  
Dusun Kantil, Kec. Kejuruan Muda,  
Kab. Aceh Tamiang / 0822-5882-3121  
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

#### 1. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No.30 Surabaya	I – VII	2020 – 2024	

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-------	------------	------------------	---------

Dibuat dengan sebenarnya

**STEPHANNY MARGARETHA SINAGA**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi guna memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang berjudul *PENGARUH LIVE STREAMING, ONLINE CUSTOMER REVIEW, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SKINCARE DI SHOPEE (STUDI PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA)*.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankan penulis menyampaikan rasa terimakasih atas segalanya kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam pelatihan mental membimbing dan memberi petunjuk dengan sabar sepenuh hati serta tegas untuk terselesaikannya skripsi ini.

4. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si., selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf STIESIA, yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kedua orang tua saya, papa dan mama tercinta atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat dan perhatian dukungan serta do'anya yang tiada henti untuk putrinya. Terimakasih kepada papa dan mama telah membuktikan kepada dunia bahwa boru panggoaran kesayangannya bisa menjadi sarjana.
7. Seluruh kawan-kawan seangkatan tahun 2020 terutama kelas SM1 tercinta yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan serta memberikan dukungan dan doa pada penulis dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Kepada keluarga dan teman – teman saya semua yang ada di Surabaya, terimakasih atas dukungan dan doanya yang telah diberikan kepada penulis.
9. Kepada keluarga besar dan teman – teman saya semua yang ada di Medan, terimakasih atas dukungan semangat dan doanya yang telah diberikan kepada penulis.



Surabaya, 16 Maret 2024

**STEPHANNY MARGARETHA SINAGA**



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN SAMBUNG SKRIPSI .....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	13
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1 Tinjauan Teoritis .....	14
2.1.1 Pemasaran .....	14
2.1.2 Promosi .....	18
2.1.3 <i>Live Streaming</i> .....	22
2.1.4 <i>Online Customer Review</i> .....	25
2.1.5 Produk .....	29
2.1.6 Kualitas Produk .....	30
2.1.7 Keputusan Pembelian .....	35
2.2 Penelitian Terdahulu .....	39
2.3 Rerangka Konseptual .....	42

2.4 Pengembangan Hipotesis .....	43
2.4.1 <i>Live Streaming</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	43
2.4.2 <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	44
2.4.3 Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	45
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian .....	47
3.1.1 Jenis Penelitian .....	47
3.1.2 Gambaran Populasi dan Obyek Penelitian .....	47
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	48
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	48
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.3.1 Jenis Data .....	50
3.3.2 Sumber Data.....	51
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	53
3.4.1 Variabel Penelitian .....	53
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	54
3.5 Teknik Analisis Data .....	58
3.5.1 Uji Instrumen .....	59
3.5.2 Analisis Deskriptif .....	60
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	61
3.5.4 Uji Asumsi Klasik .....	62
3.5.5 Uji Kelayakan Model .....	63
3.5.6 Pengujian Hipotesis .....	65
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	67
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	67
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	68
4.1.3 Analisis Deskriptif Hasil Variabel Penelitian .....	72

4.1.4 Uji Instrumen Penelitian .....	79
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	81
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	83
4.1.7 Uji Kelayakan Model .....	85
4.1.8 Uji Hipotesis .....	87
4.2 Pembahasan .....	88
4.2.1 <i>Live Streaming</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	88
4.2.2 <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	89
4.2.3 Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	91
BAB 5 : PENUTUP .....	93
5.1 Simpulan .....	93
5.2 Keterbatasan .....	94
5.3 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	96
JADWAL PENELITIAN .....	103
DAFTAR LAMPIRAN.....	104



## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	Data Perbandingan Penjualan Produk Perawatan Wajah .....	4
2	Penelitian Terdahulu .....	40
3	Distribusi Populasi .....	49
4	Kelas Interval .....	53
5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan .....	68
6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis <i>Skincare</i> .....	70
8	Karakteristik Responden Berdasarkan Merk <i>Skincare</i> .....	70
9	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	71
10	Karakteristik Responden Berdasarkan Uang saku perbulan .....	71
11	Tanggapan Responden Terhadap <i>Live Streaming</i> .....	72
12	Tanggapan Responden Terhadap <i>Online Customer Review</i> .....	74
13	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk .....	76
14	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian .....	77
15	Hasil Uji Validitas .....	79
16	Hasil Uji Reliabilitas .....	80
17	Hasil Uji Normalitas .....	81
18	Hasil Uji Multikolinearitas .....	82
19	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser .....	82
20	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	83
21	Hasil Uji F .....	85
22	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	86
23	Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	E – Commerce paling banyak dikunjungi sepanjang 2023 .....	2
2	Kategori jualan terlaris di shoppe sepanjang bulan agustus 2023	3
3	Penilaian produk Shoppe .....	8
4	Proses Keputusan Pembelian .....	36
5	Kerangka Konseptual .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>		<b>Halaman</b>
1	Kuesioner Penelitian .....	104
2	Hasil Tabulasi Tanggapan Responden .....	111
3	Hasil Analisis Deskriptif Identitas Responden .....	113
4	Hasil Uji Validitas .....	115
5	Hasil Uji Reliabilitas .....	119
6	Hasil Uji Regresi .....	120
7	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	122
8	Surat Tugas .....	124
9	Kartu Konsultasi .....	125
10	Surat Pernyataan .....	126
11	Sertifikat Seminar Hasil Penelitian .....	127
12	Berita Acara .....	128
13	Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	129
14	Hasil Plagiasi .....	130

