

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, E-WORD OF MOUTH
DAN *LIVE STREAMING* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN FASHION PADA
E-COMMERCE “SHOPEE”
(Studi Kasus Masyarakat Kota Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta



Disusun Oleh :

LILIS KARLINA

2000011195

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*,
DAN *LIVE STREAMING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN *FASHION* PADA *E-COMMERCE SHOPEE***

Diajukan oleh

Lilis Karlina

NIM: 2000011195

Telah Disetujui Oleh



Dosen Pembimbing



Dr. Sukardi, M.M.
NIP. 196007231987031001

Tanggal disetujui: 07, February, 2024

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*,
DAN *LIVE STREAMING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN *FASHION* PADA *E-COMMERCE SHOPEE***

Diajukan Oleh

Lilis Karlina

NIM: 2000011195

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan dewan penguji Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta

Tanggal 22 Februari 2024

Yang terdiri dari:



Dr. Sukardi, M.M

NIP: 196007231987031001

Penguji I

Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.

NIPM : 19641105 199204 111 0724598

Penguji II

Dyah Fitriani, S.E., M.M

NIPM : 19780829 200309 011 0795468



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan

Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si

NIPM. 197006201996010110784345

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, *Electronic Word Of Mouth*, dan *Live Streaming*, Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen *Fashton* pada *E-Commerce Shopee*” ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari Universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 12 Februari 2024

Yang menyatakan

Materai

Rp.10.000

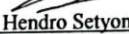
Lilis Karlina

Saksi 1, Ketua Tim Penguji

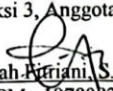

Dr. Sukardi, M.M.

NIP: 196007231987031001

Saksi 2, Anggota Tim Penguji


Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.
NIPM : 19641105 199204 111 0724598

Saksi 3, Anggota Tim Penguji


Dyah Putriani, S.E., M.M
NIPM : 19780829 200309 011 0795468

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lilis Karlina
NIM : 2000011195
E-mail : lilis2000011195@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, *Electronic Word Of Mouth*,
dan *Live Streaming* Terhadap Keputusan Pembelian
Konsumen *Fashion* pada *E-Commerce* Shopee (Studi
Kasus Masyarakat Kota Yogyakarta)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya saya ini adalah asli dan elum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik Universitas Ahmad Dahlan maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Hasil karya saya inimurni merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali narasumber penelitian dengan arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya saya tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naska dengan menyebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, saat sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Penulis yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lilis Karlina

NIM : 2000011195

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, *Electronic Word Of Mouth*, dan *Live Streaming*. Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen *Fashion* Shopee.

Dengan ini menyatakan hak sepenuhnya kepada pusat sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur, akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya penulis ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut.

Penulis mengizinkan karya tersebut diunggah kedalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 22 Januari 2024



Lilis Karlina

2000011195

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dr. Sukardi, M.M.

NIP: 196007231987031001

MOTTO

Allahumma Yassir Wala Tu'assiruu, Basyiruu Walaa Tunaffiruu

Artinya: “Permudahlah, jangan dipersulit, berilah kabar gembira, jangan ditakut-takuti” (HR. Bukhari dan Muslim)

“Selain kerja keras, hal lain yang harus diingat adalah kerja ikhlas, setelah itu, baru menyerahkan segala hasil kerja keras kepada Tuhan.”

(Chairul Tanjung)

Pekerjaan bisa menyenangkan jika anda menganggap serius. Namun banyak orang yang merasa pekerjaan adalah sebuah beban karena kurang memiliki rasa syukur.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah Swt yang telah memberikan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, *Electronic Word Of Mouth*, dan *Live Streaming* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen *Fashion* pada *E-commerce* Shopee” adapun maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, kritik, dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur, bahagia, dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan. Yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan. Yang senantiasa memberikan pengarahan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M., selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memberikan arahan, dukungan, dan motivasi selama perkuliahan.
4. Ibu Dr. Utik Bidayati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama masa perkuliahan.
5. Bapak Dr. Sukardi, M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, Pemikiran, tenaga, dan arahan serta bimbingan saya untuk menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat di bangku perkuliahan.

7. Kepada kedua orang tua saya tercinta yaitu Bapak Suhendi dan Ibu Suharni. Serta kaka, adik saya yang telah luar biasa sabar dan memberikan segalanya dalam hidup saya, juga selalu memberikan doa dan semangat, berkat kedua orang tua saya berada di titik ini dan mendapatkan pencapaian ini.
8. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan khususnya Manajemen Angkatan 2020 yang telah membantu serta memberikan semangat kepada penulis.
9. Kepada pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. Dan saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	0
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAU PUSTAKA	9
A. LANDASAN TEORI.....	9
1. Kualitas Produk	9
2. Electronik Word Of Mouth (E-WOM).....	15
3. Live streaming.....	20
4. Keputusan Pembelian	23
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Hipotesis Penelitian.....	32
D. Model Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Populasi dan Sampel.....	37

B. Jenis Data	38
C. Teknik Pengumpulan Data	38
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
E. Indikator Variabel.....	42
F. Teknik Analisis Data	44
G. Statistik Deskriptif.....	44
H. Uji Validitas	44
I. Uji Reliabilitas.....	45
J. Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
K. Ujian Hipotesis	46
L. Koefisien Determinatis (R^2)	46
M. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	47
N. Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	47
BAB IV ANALISIS DATA	49
A. Deskriptif Objek Penelitian.....	49
B. Analisis Data	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas.....	56
3. Uji Regresi Linear Berganda.....	56
4. Uji Hipotesis.....	58
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
6. Uji Signifikansi Simultan (F)	59
7. Uji Signifikan Parsial (t).....	60
C. Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP.....	65
A. KESIMPULAN	65
B. KETERBATASAN.....	66
C. SARAN	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Indeks Skala Likert	39
Tabel 3. 2 Pengembangan Instrumen Penelitian	42
Tabel 4. 1 Jenis kelamin responden	50
Tabel 4. 2 usia	51
Tabel 4. 3 Area Responden	51
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden	52
Tabel 4. 5 Pendapatan Responden	53
Tabel 4. 6 Uji Validitas	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 8 Uji Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4. 9 Uji Koefisien Determinasi (R²)	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji F	59
Tabel 4. 11 Uji Parsial t	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 ilustrasi <i>live streaming</i> pada Shopee	21
Gambar 2. 2 Model Penelitian	36

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, *electronic word of mouth*, dan *live streaming* terhadap keputusan pembelian konsumen *fashion* di *e-commerce* Shopee. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 140 responden yang terdiri dari masyarakat Kota Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah di uji validitasnya menggunakan *Pearshon Correlation*, dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Teknik analisis data menggunakan uji regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk (X1) tidak berpengaruh positif terhadap terhadap keputusan pembelian konsumen *fashion* di *e-commerce* Shopee dengan nilai regresi sebesar 0,104 dan tingkat signifikansi sebesar 0,186. *Electronic word of mouth* (X2) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen *fashion* pada *e-commerce* Shopee dengan nilai regresi sebesar 0,317 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. *Live sreaming* (X3) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen *fashion* pada *e-commerce* Shopee dengan nilai regresi sebesar 0,480 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Besarnya pengaruh kualitas produk, *electronic word of mouth*, dan *live streaming* mampu menjelaskan variabel keputusan pembelian konsumen *fashion* di *e-commerce* Shopee sebesar 71% sedangkan sisanya sebesar 29% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, *Electronic Word of Mouth*, dan *Live Streaming*.