

**PENGARUH *LIVE STREAMING SHOPPING* DAN LAYANAN *PAYLATER*
TERHADAP NIAT BELI ULANG KONSUMEN SHOPEE MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Mahasiswa D3 Dan S1 Universitas PGRI Madiun)**

SKRIPSI



**OLEH:
ISTIQOMAH
NIM. 2003102138**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

Juli 2024

**PENGARUH *LIVE STREAMING SHOPPING* DAN LAYANAN *PAYLATER*
TERHADAP NIAT BELI ULANG KONSUMEN SHOPEE MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Mahasiswa D3 Dan S1 Universitas PGRI Madiun)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Manajemen

OLEH:

ISTIQOMAH

NIM. 2003102138

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

Juli 2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Istiqomah telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 8 Juli 2024

Pembimbing I



Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.

NIDN. 0727107503

Madiun, 8 Juli 2024

Pembimbing II




Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M.

NIDN. 0708129501


LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Istiqomah ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari
Rabu tanggal 17 Juli 2024.


Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305


Ketua


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802

Sekretaris


Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.
NIDN. 0727107503

Anggota


Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M.
NIDN. 0708129501


Anggota


Liliek Nur Sulistiyowati, S.E., M.M.
NIDN. 0717027501

Anggota




Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0727078603



Mengesahkan,
Kaprosdi Manajemen


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Istiqomah
NIM : 2003102038
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 8 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Istiqomah

NIM.2003102038

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

"Matahari terbit, petualangan dimulai."

Istiqomah

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:

Bapak, Ibu, dan Adik tercinta,

serta seseorang terkasih.

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur selalu terpanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh *Live Streaming Shopping* dan Layanan *Paylater* terhadap Niat Beli Ulang Konsumen Shopee melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Mahasiswa D3 Dan S1 Universitas PGRI Madiun)”.

Penelitian skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S-1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Dalam penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan lancar karena tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd., selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Dr. Anggita Langgeng W., S.E., M.Si., Ak., C.A., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Dr. Apriyanti, S.E., M.M., selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia memberikan segenap ilmu, bimbingan serta arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan segenap ilmu, bimbingan serta arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan, bantuan secara moral dan material serta doa yang tak henti-hentinya terpanjatkan.
7. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis dalam penyusunan skripsi yang selalu mengingatkan dan saling membantu.

8. Mahadika PD, yang selalu mendukung penulis dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kelengkapan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih dan berharap bahwa skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Madiun, 17 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Penelitian.....	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
A. Kajian Pustaka.....	14
1. <i>Grand Theory</i>	14
2. <i>Live Streaming Shopping</i>	16
3. <i>Layanan Paylater</i>	19
4. Kepuasan Pelanggan.....	22
5. Niat Beli Ulang.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Konseptual.....	34
D. Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
B. Jadwal Penelitian.....	46
C. Desain Penelitian.....	47
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	48
1. Populasi.....	48
2. Sampel.....	49
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	51

E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	52
1. Variabel Penelitian.....	52
2. Definisi Operasional.....	53
F. Teknik Pengumpulan Data.....	55
G. Instrumen Pengukur Data.....	56
H. Teknik Analisis Data.....	56

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
B. Deskripsi Data.....	68
C. Hasil Pengujian Hipotesis.....	97
D. Pembahasan.....	98

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	110
B. Implikasi dan Saran.....	113

DAFTAR PUSTAKA.....	115
---------------------	-----

LAMPIRAN.....	118
---------------	-----

RIWAYAT HIDUP.....	137
--------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Peringkat <i>Marketplace</i> Di Indonesia.....	4
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	71
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	72
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Jumlah Transaksi pada Platform Shopee dalam Kurun Waktu Satu Tahun Terakhir.....	74
Tabel 4.6 Skala Pengukuran Likert.....	75
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel <i>Live Streaming Shopping</i> (X1).....	76
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Layanan <i>Paylater</i> (X2).....	78
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	79
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Niat Beli Ulang (Y).....	81
Tabel 4.11 <i>Outer Loadings</i>	84
Tabel 4.12 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	85
Tabel 4.13 Nilai <i>Discriminant Validity</i>	86
Tabel 4.14 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Conbrach Alpha</i>	87
Tabel 4.15 Uji R-Square.....	89
Tabel 4.16 Uji Q-Square.....	90
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Model Fit.....	91
Tabel 4.18 Uji Hipotesis (<i>Path Coefficients</i>).....	92
Tabel 4.19 Uji Hipotesis (<i>Specific Indirect Effects</i>).....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2016-2024.....	2
Gambar 1.2 Produk <i>Paylater</i> di Indonesia.....	6
Gambar 1.3 Layanan <i>Paylater</i> Paling Sering Digunakan di Indonesia.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	35
Gambar 4.1 Uji Outer Model.....	82
Gambar 4.2 Uji Inner Model.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 2	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden.....	123
Lampiran 3	Hasil Uji Outer Model.....	132
Lampiran 4	Hasil Uji Inner Model	132
Lampiran 5	Hasil Uji <i>Convergent Validity (Outer Loadings)</i>	133
Lampiran 6	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	133
Lampiran 7	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	134
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas.....	134
Lampiran 9	Uji <i>R-Square</i>	135
Lampiran 10	Uji <i>Q-Square</i>	135
Lampiran 11	Hasil Perhitungan Model Fit.....	135
Lampiran 12	Uji Hipotesis (<i>Path Coefficients</i>).....	135
Lampiran 13	Uji Hipotesis (<i>Specific Indirect Effects</i>).....	136