

**PENGARUH *LIVE STREAMING* DAN HARGA DISKON TERHADAP
MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA SHOPEE PRODUK SOMETHINC PADA MASYARAKAT
KOTA MADIUN**

SKRIPSI



OLEH :

SHINTA DWI HARTATI

NIM. 2003102144

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

2024

**PENGARUH *LIVE STREAMING* DAN HARGA DISKON TERHADAP
MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA SHOPEE PRODUK SOMETHINC PADA MASYARAKAT
KOTA MADIUN**

SKRIPSI

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

OLEH

SHINTA DWI HARTATI

NIM. 2003102144

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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Shinta Dwi Hartati telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 28 Juni 2024

Pembimbing I,



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

NIDN. 0727107503

Madiun, 28 Juni 2024

Pembimbing II,



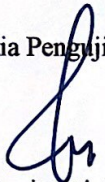
Dr. Apriyanti, S.E., M.M

NIDN. 0704047305

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Shinta Dwi Hartati ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Jum'at tanggal 5 Juli 2024.

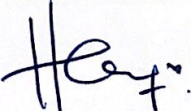
Panitia Penguji,


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


Ketua


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

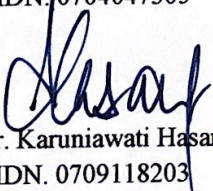
Sekretaris


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

Anggota


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


Anggota


Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M.
NIDN. 0709118203

Anggota




Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


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



Pengesahkan,
Kaprosdi Manajemen


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

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Dwi Hartati
NIM : 2003102144
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan pikiran atau tulisan orang lain yang kemudian saya akui sebagai karya tulis saya.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima konsekuensi dan sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 21 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Shinta Dwi Hartati

NIM. 2003102144

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S. Al-Baqarah, 2 ; 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya Bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah, 94 : 5-6)

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:

Kedua orang tuaku tercinta dan kakakku tersayang yang telah memberikan cinta dan dukungan dalam segala hal, sahabat dan juga orang terkasih yang telah memberikan dukungan selama penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur selalu peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Live Streaming* dan Harga Diskon Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee Produk Somethinc Pada Masyarakat Kota Madiun” dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan S-1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu karena tidak lepas dari bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., A.k., C.A., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti., S.E., M.M., CPSM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Heny Sidanti., S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

5. Ibu Dr. Apriyanti., S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
6. Bapak terhebat Tatang Somantri yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta, doa dan dukungan sehingga penulis bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi. Bapak harus selalu ada di setiap perjalanan dan pencapaian hidupku.
7. Ibu Tercinta almh. Jumyati yang selama hidupnya senantiasa memberikan doa yang luar biasa dan selalu mencurahkan kasih sayang yang tiada henti. Tidak ada yang bisa menggantikan posisimu di hidup kami selamanya.
8. Kakak yang paling penulis banggakan Silpi Titasari dan Rasyid Hadi Haqqu. Terima kasih atas dukungan serta memberikan kasih sayang, doa, materi dan support yang tiada henti-hentinya.
9. Diri saya sendiri, terimakasih telah berjuang hingga bisa berada di titik ini.
10. Dan kepada Danang Adji Wijaksono yang senantiasa mendengarkan keluh kesah, memberi dukungan, doa, materi, pengingat dan menemani penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Sahabat serta teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan.
12. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
A. Kajian Pustaka	13
1. Grand Theory	13
2. Minat Beli Ulang	14
3. <i>Live Streaming</i>	17
4. Harga Diskon	20
5. Kepuasan Pelanggan	25
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Berfikir	36
D. Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	42
B. Jadwal Penelitian	42
C. Desain Penelitian	43
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	44
1. Populasi	44
2. Sampel	44
3. Teknik Pengambilan Sampel	45
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	46
1. Variabel Penelitian	46
2. Definisi Operasional Variabel	47

F. Teknik Pengumpulan Data	50
G. Instrumen Penelitian.....	51
H. Teknik Analisis Data.....	52
1. Outer Model atau Model Pengukuran	53
2. Inner Model atau Model Struktural	55
3. Uji Hipotesis	58
4. Uji <i>Specific Indirect Effects (Intervening)</i>	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	59
B. Deskripsi Data	60
C. Deskripsi Jawaban Responden	67
D. Hasil Pengujian Data	75
E. Evaluasi <i>Outer</i> Model	76
F. Evaluasi <i>Inner</i> Model	79
G. Hasil Pengujian	83
H. Pembahasan	84
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	97
B. Implikasi dan Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	105
RIWAYAT HIDUP	125

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	42
Tabel 3.2	Definisi Operasional Penelitian	48
Tabel 3.3	Skala Likert.....	51
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ...	63
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	65
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	66
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali membeli Produk	67
Tabel 4.8	Jawaban Responden Variabel <i>Live Streaming</i>	68
Tabel 4.9	Jawaban Responden Variabel Harga Diskon	70
Tabel 4.10	Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 4.11	Jawaban Responden Variabel Harga Diskon	73
Tabel 4.12	Uji <i>Convergent Validity Outer loading</i>	77
Tabel 4.13	Uji <i>Discriminant Validity (AVE)</i>	78
Tabel 4.14	Uji <i>Reliabilitas</i>	79
Tabel 4.15	Uji <i>R-Square</i>	80
Tabel 4.16	<i>Q-Square</i>	80
Tabel 4.17	Model Fit	82
Tabel 4.18	Uji Hipotesis.....	82
Tabel 4.19	<i>Specific Indirect Effects</i>	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Kunjungan ke 5 Situs <i>E-Commerce</i> Terbesar di Indonesia (Januari-Desember 2023)	1
Gambar 1.2	Top Brand Perawatan Wajah Terlaris di E-Commerce Kuartal II-2022	2
Gambar 1.3	Contoh Harga Diskon melalui Shopee <i>Live Streaming</i>	6
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	37
Gambar 3.1	Desain Penelitian	43
Gambar 3.2	Kerangka Inner Model	55
Gambar 4.1	Uji <i>Outer Model</i>	75
Gambar 4.2	Uji <i>Inner Model</i>	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	105
Lampiran 2	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	110
Lampiran 3	Hasil Outer Model	120
Lampiran 4	Hasil Inner Model	120
Lampiran 5	Uji Validitas	121
Lampiran 6	Uji <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	122
Lampiran 7	Uji R Square	122
Lampiran 8	Uji Q Square.....	123
Lampiran 9	Uji Model Fit	123
Lampiran 10	Uji Hipotesis	123
Lampiran 11	Uji Intervening	124