

Anteseden Repurchase Intention Pelanggan Video Live Streaming Tiktok

HABIBAH ARVIANA

1708821063



Tesis ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2023**

Lembar Pengesahan Tesis

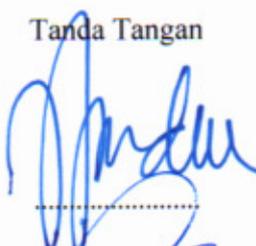
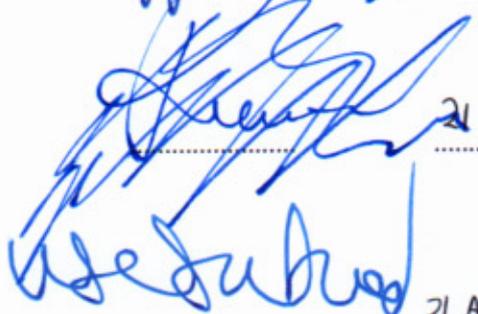
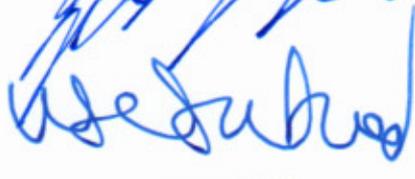
LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Penanggung Jawab

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D
NIP 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Agung Wahyu Handaru, ST, MM NIP 197811272006041001 (Ketua)		21 Agustus 2023
2	Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M NIP 197206272006041001 (Pembimbing 1)		21 Agustus 2023
3	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP 197002122008121001 (Pembimbing 2)		21 Agustus 2023
4	Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si NIP 197206171999031001 (Penguji 1)		21 Agustus 2023
5	Dr. Indra Pahala, M.Si NIP 197902082008121001 (Penguji 2)		21 Agustus 2023

Nama : Habibah Arviana
No. Registrasi : 1708821063
Program Studi : Magister Manajemen
Tanggal Lulus : 21 Agustus 2023

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan surat ini, saya ingin menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah hasil karya asli yang belum pernah diajukan untuk tujuan mendapatkan gelar akademik Magister Manajemen, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Tesis ini belum pernah dipublikasikan kecuali sebagai referensi dalam penulisan dengan penulis dan sumbernya terdaftar dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dan jika terjadi ketidakakuratan atau pelanggaran di masa depan, saya siap menerima sanksi akademik seperti pencabutan gelar yang sudah saya peroleh, serta sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2023



Habibah Arviana



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Habibah Arviana
NIM : 1708821063
Fakultas/Prodi : Ekonomi / S2 Magister Manajemen
Alamat email : habibaharviana19@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Anteseden Repurchase Intention Pelanggan Video Live Streaming Tiktok

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih mediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2023

Habibah Arviana

ABSTRAK

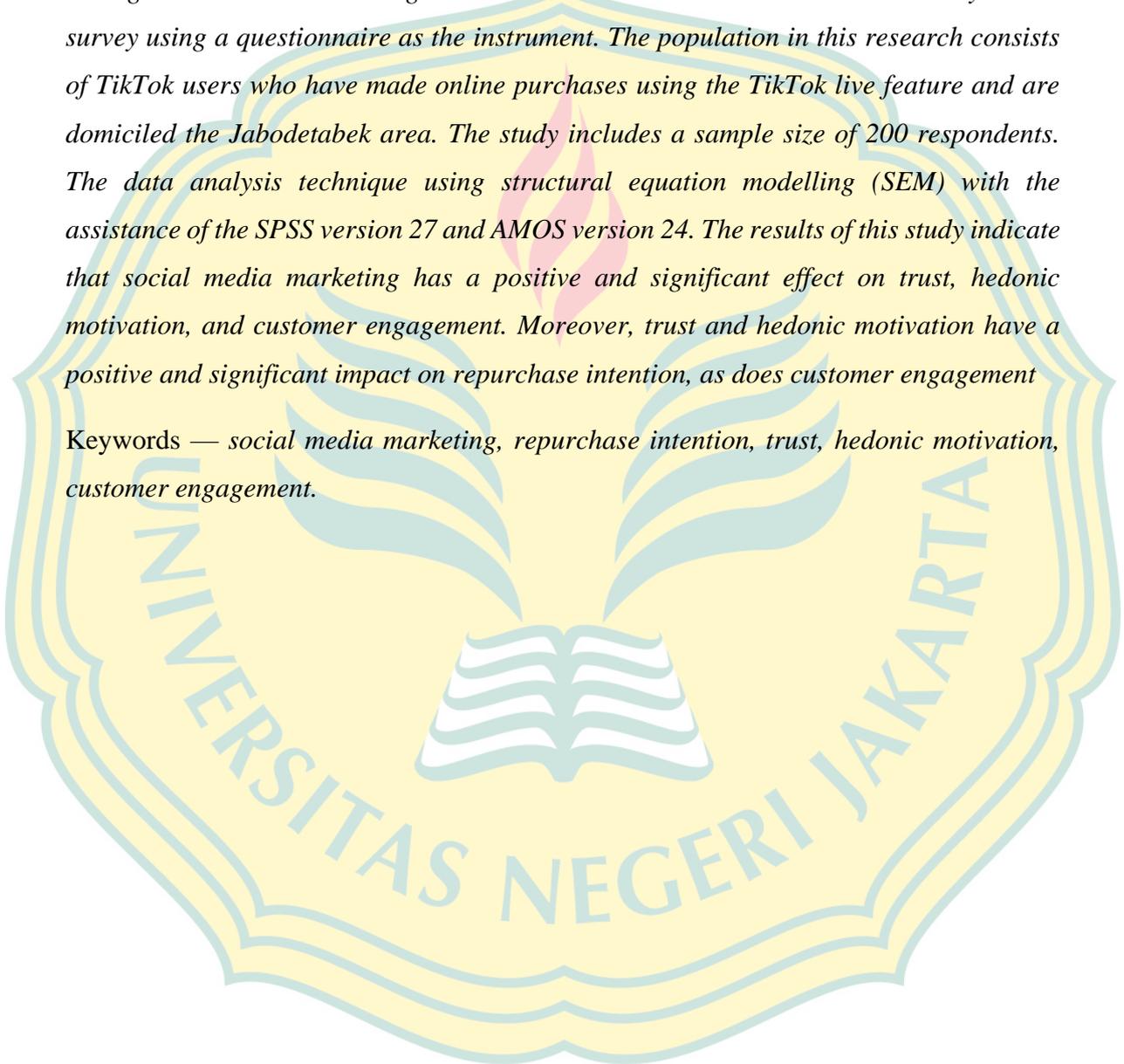
Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh *social media marketing* terhadap *trust*, *hedonic motivation*, *customer engagement* dan pengaruhnya terhadap *repurchase intention* pada pelanggan *video live streaming* tiktok. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode survei dengan instrument berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *tiktok* yang pernah melakukan berbelanja *online* menggunakan fitur *tiktok live* yang berdomisili di Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 200 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model persamaan struktural (SEM) dengan *software* SPSS versi 27 dan Amos versi 24. Hasil dalam penelitian ini adalah; *social media marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*, *social media marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *hedonic motivation*, *social media marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer engagement*, *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*, *hedonic motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*, *customer engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*.

Kata kunci: *social media marketing*, *trust*, *hedonic motivation*, *customer engagement*, *repurchase intention*

ABSTRACT

This research aims to explain the influence of social media marketing on trust, hedonic motivation, customer engagement, and their impact on repurchase intention among TikTok's live streaming video customers. The method used in this study was a survey using a questionnaire as the instrument. The population in this research consists of TikTok users who have made online purchases using the TikTok live feature and are domiciled the Jabodetabek area. The study includes a sample size of 200 respondents. The data analysis technique using structural equation modelling (SEM) with the assistance of the SPSS version 27 and AMOS version 24. The results of this study indicate that social media marketing has a positive and significant effect on trust, hedonic motivation, and customer engagement. Moreover, trust and hedonic motivation have a positive and significant impact on repurchase intention, as does customer engagement

Keywords — social media marketing, repurchase intention, trust, hedonic motivation, customer engagement.



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga, dan sahabatnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis berjudul **“Anteseden *Repurchase Intention* Pelanggan Video *Live Streaming* Tiktok”**

Dalam penyelesaian tesis ini, tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih yang sangat tulus kepada semua pihak yang telah berperan penting dalam memberikan dukungan secara moril dalam penyusunan tesis ini, terutama kepada:

1. Almarhumah Ibunda tercinta Ibu Sumiaty Hasim, yang semasa hidupnya memberikan doa yang sangat tulus, motivasi, arahan, serta dukungan yang luar biasa dari mulai perkuliahan S2 ini dimulai sampai proses pengerjaan tesis. Dan sampai sekarang menjadi motivasi penulis untuk lebih baik dan maju lagi, walaupun Ibunda sudah tidak di sisi penulis.
2. Adik-adik tercinta Taufikurrahman dan Febrian Habibi, serta Kevin R. Ravelly selaku calon suami penulis, yang sama-sama berjuang dan memberikan dukungan moril agar penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
3. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M selaku dosen pembimbing I dan Prof. Usep Suhud M.Si Ph.D. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, tenaga, dan arahan, serta memberikan bimbingan sepanjang proses penulisan tesis ini.
4. Direksi dan Komisaris PT. Madhava Mitra Sejati yang telah memberikan dukungan dalam proses penyelesaian perkuliahan hingga saat ini.
5. Sahabat-sahabat penulis yang selalu mendengarkan keluh kesah serta berbagi informasi dan bantuan yaitu Firda Mufidah, Sunya Herawati dan Tsalitsa Aeni Khaya.

Penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun, penulis terima dengan senang hati untuk penyempurnaan tesis ini agar lebih baik. Penulis juga berharap semoga tesis ini dapat

bermanfaat bagi pembaca serta peneliti lanjutan yang meneliti hal yang serupa, baik secara teoritis maupun praktis.

Jakarta, Agustus 2023



Habibah Arviana

