

**DETERMINAN *REPURCHASE INTENTION* KONSUMEN
PRODUK *FASHION* PADA *TIKTOK LIVE STREAM***

VIKY EFFENDI

1707619001



**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

***DETERMINANTS OF CONSUMER REPURCHASE INTENTION
ON FASHION PRODUCTS IN TIKTOK LIVE STREAM***

VIKY EFFENDI

1707619001



***This thesis is prepared as one of the requirements for obtaining a Bachelor of
Education Degree at the Faculty of Economic, State University of Jakarta***

STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

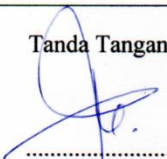


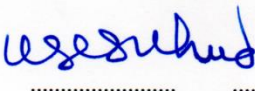

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi


Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd^{R.}
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, M.Si., Ph.D NIP. 197412021200812001 (Ketua Sidang)		21/06/2023
2	Ika Febrilia SE., MM NIP. 198702092015042001 (Penguji 1)		21/06/2023
3	Rahmi, SE., M.S.M NIP. 198305012018032001 (Penguji 2)		21/06/2023
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		22/06/2023
5	Shandy Aditya, BIB, MPBS NIP. 198404082019031003 (Pembimbing 2)		23/06/2023

Nama : Viky Effendi
No. Registrasi : 1707619001
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 26 Mei 2023

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Viky Effendi

NIM : 1707619001

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Determinan Repurchase Intention Konsumen Produk Fashion pada TikTok *Live Stream*” ini adalah benar hasil karya saya sendiri. Oleh karena itu, terkait sumber informasi yang telah saya kutip ini disebutkan dalam teks lalu dicantumkan di daftar Pustaka.

Saya membuat surat ini dalam keadaan sadar dan sedang tidak dalam tekanan dari pihak mana pun. Saya ucapkan terima kasih atas perhatiannya.

Jakarta, 21 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Viky Effendi

NIM: 1707619001

ABSTRAK

VIKY EFFENDI. *Determinan Repurchase Intention* Konsumen Produk *Fashion* pada *TikTok Live Stream*. Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang menentukan *repurchase intention* konsumen produk *fashion* pada *TikTok live stream*. Terdiri dari empat variabel yang digunakan, yaitu *repurchase intention*, *customer satisfaction*, *customer trust*, dan *service quality*. Penelitian ini dilakukan di Jabodetabek. Metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan skala *likert* dengan populasi yang digunakan adalah pengguna *TikTok* dengan rentang usia minimal 17 tahun. Pada penelitian ini, Teknik pengambilann sampel adalah *convenience sampling* sebanyak 251 responden yang diperoleh. Teknik analisis penelitian menggunakan *SPSS (Statistical Program for Social Science)* dan *SEM (Structural Equation Model)*. Hasil penelitian yaitu *service quality* secara signifikan berpengaruh langsung terhadap *customer satisfaction*, *service quality* secara signifikan berpengaruh langsung terhadap *customer trust*, *customer satisfaction* secara signifikan berpengaruh langsung terhadap *customer trust*, *customer satisfaction* secara signifikan berpengaruh langsung terhadap *repurchase intention*, dan *customer trust* secara signifikan berpengaruh langsung terhadap *repurchase intention*.

Kata Kunci: *Repurchase intention, customer satisfaction, customer trust, service quality.*

ABSTRACT

VIKY EFFENDI. *Determinants of Consumer Repurchase Intention for Fashion Products on TikTok Live Stream.* Jakarta: Business Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, 2023.

This study aims to examine the factors that determine the repurchase intention of consumers of fashion products on TikTok live streams. It consists of four variables used, namely repurchase intention, customer satisfaction, customer trust, and service quality. This research was conducted in Jabodetabek. Quantitative research method using a Likert scale with the population used is TikTok users with a minimum age range of 17 years. In this study, the sampling technique was convenience sampling as many as 251 respondents were obtained. Research analysis techniques using SPSS (Statistical Program for Social Science) dan SEM (Structural Equation Model) The results of the study are service quality which has a significant direct effect on customer satisfaction, service quality has a significant direct effect on customer trust, customer satisfaction has a significant direct effect on customer trust, customer satisfaction has a significant direct effect on repurchase intention, and customer trust has a significant direct effect on repurchase intentions.

Keywords: Repurchase intention, customer satisfaction, customer trust, service quality.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan dengan tepat waktu. Skripsi ini adalah bentuk perjuangan untuk memperoleh sarjana Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta. Saya persembahkan untuk keluarga saya, Almarhum bapak saya, Ibu, Kakek, Nenek dan Ibu Puspa Sari Rustini yang senantiasa mendukung saya selama penyusunan skripsi ini. Kemudian saya persembahkan kepada Bapak Usep Suhud dan Bapak Shandy yang selalu membimbing dan mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi. Tak lupa teman-teman dan kerabat ialah Nurul Azizeh, Rifqi Ramadhani, Dafa Aprilia, Ni Wayan Silva, dan teman-teman dari Pendidikan Bisnis maupun Program Studi lain serta responden yang membantu saya mengisi kuesioner penelitian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Determinan *Repurchase Intention* Konsumen Produk *Fashion* pada *TikTok Live Stream*”. Penyusunan Skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, permasalahan tersebut tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasi atas kontribusi dalam penyusunan skripsi kepada:

1. Prof. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
3. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D sebagai dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, saran, dan dukungan motivasi peneliti selama penyusunan skripsi ini.
4. Shandy Aditya, BIB, MPBS sebagai dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan,

arahan, saran, dan dukungan motivasi peneliti selama penyusunan skripsi ini.

5. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi, khususnya program studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang bermanfaat selama kuliah.
6. Keluarga dan orang terkasih yang senantiasa memberikan dukungan dan menemani saya selama ini.
7. Sahabat dan teman Pendidikan Bisnis 2019 yang telah membantu selama penyusunan skripsi.
8. Responden yang sudah meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner penelitian ini.

Peneliti mengetahui bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan maupun penyusunan skripsi ini. Harapannya, penelitian ini dapat memberikan manfaat, menambah pengetahuan serta pemahaman bagi para pembaca.

Jakarta, April 2023



Viky Effendi