

**FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN:
KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK SNEAKERS DI SHOPEE LIVE
VIDEO SHOPPING**

RIDHA ALFIA ZACHRA

1707619050



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

FACTORS THAT INFLUENCE PURCHASING DECISIONS: PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, CONSUMER TRUST AND SATISFACTION WITH SNEAKERS PRODUCTS ON SHOPEE LIVE VIDEO SHOPPING

RIDHA ALFIA ZACHRA

1707619050



This thesis is prepared as one of the requirements to obtain a Bachelor's degree in Education at the Faculty of Economics, Jakarta State University

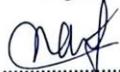
BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd NIP 199302202019032022 (Ketua Sidang)		23 Juli 2024
2	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP 198802142022032001 (Penguji Ahli 1)		23 Juli 2024
3	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D NIP 198209082010122004 (Penguji Ahli 2)		23 Juli 2024
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP 197002122008121001 (Pembimbing 1)		23 Juli 2024
5	Muhammad Fawaiq, M.Ec.Dev. NIP 198507232010121002 (Pembimbing 2)		23 Juli 2024
Nama : Ridha Alfia Zachra No. Registrasi : 1707619050 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 23 Juli 2024			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini, saya Ridha Alfia Zachra menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya orisinal yang belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik sarjana di Universitas Negeri Jakarta atau perguruan tinggi lainnya.
2. Saya dengan tulus mengakui bahwa semua sumber yang digunakan, baik dalam bentuk tulisan, gagasan, data atau informasi lainnya telah diakui dan dikutip dengan benar sesuai dengan aturan dan etika penulisan ilmiah.
3. Saya menyadari bahwa segala bentuk pelanggaran integritas akademik termasuk plagiasi adalah tindakan yang tidak etis dan dapat berdampak buruk terhadap reputasi dan kepercayaan dunia ilmiah. Oleh karena itu saya bertanggung jawab sepenuhnya atas keaslian skripsi ini. Apabila di kemudian hari ada kejanggalan atau ketidakbenaran atau terdapat unsur plagiasi yang tidak disengaja saya bersedia menerima konsekuensi yang sesuai dengan kebijakan yang berlaku Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 23 Juli 2024

Pembuat Pernyataan,



(Ridha Alfia Zachra)

NIM. 1707619050

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

PERSETUJUAN PUBLIKASI



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 : Ridha Alfia Zachra
NIM : 1706619050
Fakultas/Prodi : S1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : ridaunj@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 :

Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Pembelian: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Pada Produk Sneakers Di Shopee Live Video Shopping

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin 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, 23 Juli 2024

Penulis

(Ridha Alfia Zachra)

ABSTRAK

RIDHA ALFIA ZACHRA. Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pembelian: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen pada Produk *Sneakers* di *Shopee Live Video Shopping*. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor yang memengaruhi keputusan pembelian pada produk *sneakers* di *Shopee live video shopping*. Faktor yang menjadi kajian dalam penelitian ini yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di wilayah Jakarta. Poupulasi yang digunakan adalah pengguna *Shopee* di wilayah Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan data primer dengan *skala likert* sebagai alat ukur. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* sebanyak 200 responden (*final sample*). Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan *software* IBM SPSS 26 dan AMOS 23. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsmen namun berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen namun tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian ini juga menunjukkan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Keputusan Pembelian, Kepuasan Konsumen, *Sneakers*, *Shopee*, *Live Video Shopping*.

ABSTRACT

RIDHA ALFIA ZACHRA. *Factors That Influence Purchasing Decisions: Product Quality, Service Quality, Consumer Trust and Satisfaction with Sneakers Products on Shopee Live Video Shopping. Business Education Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

This research aims to examine the factors that influence purchasing decisions with sneakers products on Shopee Live Video Shopping. The factors studied in this research are product quality, service quality, trust, and consumer satisfaction. This research was conducted in the Jakarta area. The population used is Shopee users in the Jakarta area. The method used in this research is quantitative, using primary data with a Likert scale as a measuring tool. Sampling in this study used a purposive sampling technique with 200 respondents (final sample). The data analysis technique in this research uses Structural Equation Model (SEM) using IBM SPSS 26 and AMOS 23 software. The results of this research show that product quality has no effect on consumer satisfaction but has a positive and significant effect on purchasing decisions. Service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction. Furthermore, trust has a positive and significant effect on consumer satisfaction but has no effect on purchasing decisions. The results of this research also show that consumer satisfaction has a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Trust, Purchasing Decisions, Consumer Satisfaction, Sneakers, Shopee, Live Video Shopping.

LEMBAR PERSEMBAHAN

*“Never compare your life with others. Everyone has their own time.
There has never been a comparison between the sun and the moon.
They will shine in their own time.”*

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, saya ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan inspirasi dalam penulisan skripsi ini. Pertama-tama, saya panjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah menyertai perjalanan saya dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai bagian dari perjuangan meraih gelar sarjana pendidikan di Universitas Negeri Jakarta. Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga tercinta yang selalu hadir dengan dukungan, kasih sayang, dan doa yang tak ternilai harganya. Kepada Bapak Usep dan Bapak Fawaiq, saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, serta kesabaran yang telah diberikan dalam membantu saya mengatasi berbagai tantangan hingga mencapai kesuksesan dalam penulisan skripsi ini. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden dan partisipan penelitian yang dengan sukarela meluangkan waktu serta memberikan tanggapan yang sangat berharga. Tanpa kontribusi mereka, penelitian ini tidak akan terwujud. Akhir kata, saya juga ingin berterima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan kontribusi dan bantuan dalam berbagai bentuk selama proses penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi para pembaca yang berkepentingan.

Hormat saya,

Ridha Alfia Zachra

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur dan penghargaan, saya mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada Allah SWT atas segala berkah, rahmat, dan petunjuk-Nya yang telah melimpahkan selama proses penulisan skripsi yang berjudul “Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Pembelian: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen Pada Produk Sneakers Di Shopee Live Video Shopping.” 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 kasih atas kontribusi dalam penyusunan skripsi kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan dosen pembimbing utama yang dengan tulus meluangkan waktu, usaha, dan kontribusi intelektual yang besar dalam memberikan nasihat, arahan, rekomendasi, serta bantuan inspiratif kepada peneliti sepanjang penyusunan skripsi ini.
2. Muhammad Fawaiq, M.Ec.Dev., sebagai dosen pembimbing kedua, yang telah meluangkan waktu, usaha, dan pemikiran yang besar dalam memberikan bimbingan, arahan, nasihat, dan dukungan motivasi kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd., selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
4. Para dosen di Fakultas Ekonomi, khususnya Program Studi Pendidikan Bisnis, yang telah memberikan kebijaksanaan dan perspektif berharga selama masa studi akademik.
5. Orangtua, Abang, dan Kakak saya yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan mencukupi kebutuhan saya selama ini khususnya dalam menempuh pendidikan.

6. Adinda, Alifia, Clara, Thalita, selaku teman-teman saya yang selalu mendengarkan, menyemangati, dan menemani saya dalam keadaan terpuruk, serta memberikan pengertian untuk waktu-waktu yang terlewati. Semoga pertemanan kami selalu dilindungi dan masing-masing dari kami diberikan kebahagiaan dan kesuksesan.
7. Muhamad Wisnu Wardana, sebagai sosok spesial yang selalu ada untuk menemani saya dalam keadaan senang maupun sedih, selalu mendengarkan, menyemangati, memberikan dukungan emosional juga finansial, serta memberikan pengertian untuk waktu-waktu yang terlewati.
8. Azaria, Mita dan teman-teman lainnya dari Pendidikan Bisnis 2019 yang berjuang bersama saya dan telah memberikan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Pengguna Shopee di Jakarta sebagai responden yang telah meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner penelitian ini.

Saya berharap bahwa penulisan skripsi ini dapat memberikan kontribusi berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan bidang perbankan digital. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi para pembaca yang berkepentingan.

Jakarta, 23 Juli 2024

Mencerdaskan dan 

Ridha Alfia Zachra

Memartabatkan Bangsa