ANALISIS PERAN *CONTENT MARKETING, LIVE STREAMING, PRODUCT QUALITY* DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *REPURCHASE INTENTION* KONSUMEN PRODUK *THRIFT*

CHIKITA PUTRI PRAMESWARI

1710621070

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

ANALYSIS OF THE ROLE OF CONTENT MARKETING, LIVE STREAMING, PRODUCT QUALITY IN ENHANCING CUSTOMER SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION OF THRIFT PRODUCT CONSUMERS

CHIKITA PUTRI PRAMESWARI

1710621070

This thesis is prepared as one of the requirements to obtain a Bachelor of Business degree at the Faculty of Economics and Business State University of Jakarta

DIGITAL BUSINESS STUDIES PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.
NIP. 197206272006041001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. NIP. 197701112008122003 (Ketua)	.....	30/7 2025 .....
2	Prof. Dr. Corry Yohana, MM. NIP. 195909181985032011 (Penguji 1)	.....	30/7 2025 .....
3	Diena Noviarini, M.M.Si NIP. 197511152008122002 (Penguji 2)	.....	30/7 2025 .....
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph. D. NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)	.....	30/7 2025 .....
5	Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP. 199409222022032012 (Pembimbing 2)	.....	30/7 2025 .....

Nama : Chikita Putri Prameswari
No. Registrasi : 1710621070
Program Studi : S1 Bisnis Digital
Tanggal Lulus : 29 Juli 2025

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

F072020

Scanned with CamScanner

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D.
NIP/NIDK	:	197002122008121001
Bertindak sebagai	:	Dosen Pembimbing I
Nama	:	Meta Bara Berutu, S.E., M.M
NIP/NIDK	:	199409222022032012
Bertindak sebagai	:	Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama	:	Chikita Putri Prameswari
No. Registrasi	:	1710621070
Program Studi	:	S1 Bisnis Digital
Judul Skripsi	:	Analisis Peran Content Marketing, Live Streaming, Product Quality dalam Meningkatkan Customer Satisfaction dan Repurchase Intention Konsumen Produk Thrift

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 28 Juli 2025

Dosen Pembimbing I

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

Dosen Pembimbing II

Meta Bara Berutu, S.E., M.M
NIP/NIDK. 199409222022032012

Mengetahui,
Koord. Program Studi

Dr. Ryna Parlyna, M.B.A.
NIP. 197701112008122003

Keterangan:

Scanned with CamScanner

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah berupa skripsi ini sepenuhnya merupakan hasil karya saya sendiri, dan belum pernah diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar akademik Sarjana di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan sebelumnya, kecuali bila secara eksplisit dicantumkan sebagai kutipan yang sah dalam isi naskah, dengan mencantumkan identitas penulis dan sumber dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan sebenar-benarnya. Apabila di kemudia hari ditemukan pelanggaran atau ketidaksesuaian terhadap isi pernyataan ini, saya bersedia menerima segala bentuk konsekuensi akademik yang ditetapkan, termasuk pencabutan gelar akademik dan sanksi lain sesuai yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 28 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,

Chikita Putri Prameswari

NIM. 1710621070

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
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 : Chikita Putri Prameswari
NIM : 1710621070
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Bisnis Digital
Alamat email : chikitaputri49@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 :
Analisis Peran *Content Marketing*, *Live Streaming*, *Product Quality* dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* dan *Repurchase Intention* Konsumen Produk *Thrift*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif 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, 1 Agustus 2025

Penulis

(Chikita Putri Prameswari)

Scanned with CamScanner

ABSTRAK

Chikita Putri Prameswari, 2025; Analisis Peran *Content Marketing, Live Streaming, Product Quality* dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* dan *Repurchase Intention* Konsumen Produk *Thrift,* S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph. D. & Meta Bara Berutu, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari peran *content marketing*, *live streaming*, *product quality* dalam meningkatkan *customer satisfaction* dan *repurchase intention* konsumen produk *thrift* di platform TikTok. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif, dengan motode survei yang disebarkan secara daring melalui *Google Form*. Sampel terdiri atas 270 responden yang memenuhi kriteria: berusia minimal 17 tahun, berdomisili di DKI Jakarta, pengguna aktif TikTok, dan telah melakukan pembelian setidaknya satu kali dalam enam bulan terakhir. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan *software* SPSS versi 26 dan AMOS versi 29. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh hipotesis didukung dengan pengaruh yang positif dan signifikan. Meskipun *content marketing* dan *live streaming* terbukti mampu menarik minat konsumen, pengaruhnya terhadap *repurchase intention* sangat dipengaruhi oleh sejauh mana informasi yang diberikan bersifat jelas dan berkualitas. Sementara itu, *product quality* menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan dan niat beli ulang. Disamping itu, *customer satisfaction* terbukti secara langsung dan signifikan memengaruhi *repurchase intention*, memperkuat perannya sebagai elemen penting dalam membangun loyalitas konsumen.

Kata Kunci: *content marketing*, *live streaming*, *product quality*, *customer satisfaction*, dan *repurchase intention*.

ABSTRACT

Chikita Putri Prameswari, 2025; Analysis of the Role of Content Marketing, Live Streaming, and Product Quality in Enhancing Customer Satisfaction and Repurchase Intention of Thrift Product Consumers, S1 Digital Business, Faculty of Economics and Business, University of Jakarta, Advisory Team: Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D., & Meta Bara Berutu, S.E., M.M.

This study aims to analyze the influence of content marketing, live streaming, and product quality in improving customer satisfaction and repurchase intention of thrift product consumers on the TikTok platform. The approach used is quantitative, with a survey method distributed online via Google Form. The sample consisted of 270 respondents who met the following criteria: aged 17 years or older, residing in Jakarta, active TikTok users, and having made at least one purchase in the past six months. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with the assistance of SPSS version 26 and AMOS version 29 software. The analysis results showed that all hypotheses were supported by positive and significant effects. Although content marketing and live streaming have proven to be effective in attracting consumer interest, their influence on repurchase intention is greatly influenced by the clarity and quality of the information provided. Meanwhile, product quality is the most dominant factor in influencing customer satisfaction and repurchase intention. Additionally, customer satisfaction has been proven to directly and significantly influence repurchase intention, reinforcing its role as a key element in building consumer loyalty.

Keywords: *content marketing, live streaming, product quality, customer satisfaction, and repurchase intention.*

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Tidak apa-apa lelah, asal tidak menyerah.

Tidak apa-apa lambat, asal tetap melangkah.

Karena tujuan yang baik akan sampai dengan waktu yang tepat”

Segala puji dan syukur senantiasa tercurah ke hadirat Allah SWT. Atas segala limpahan rahmat, kekuatan, dan kemudahan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Karya sederhana ini menjadi bukti nyata dari proses panjang yang penuh tantangan, usaha, dan pembelajaran yang berharga. Skripsi ini dipersembahkan dengan penuh rasa hormat kepada Universitas Negeri Jakarta beserta seluruh jajaran civitas akademika yang telah memberikan bekal ilmu, bimbingan, dan pengalaman selama masa studi. Ucapan terima kasih yang tulus disampaikan kepada orang tua tercinta atas segala doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti, serta kepada kedua adik yang selalu menjadi penguat di kala penat. Semoga karya ini menjadi langkah awal yang baik dan bermanfaat dalam perjalanan keilmuan dan pengabdian di masa mendatang.

KATA PENGANTAR

Tiada yang pantas terucap selain puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan nikmat-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaukan skripsi ini yang berjudul "Analisis Peran *Content Marketing, Live Streaming, Product Quality* dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* dan *Repurchase Intention* Konsumen Produk *Thrift*" dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis pada Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses dan penyelesaian skripsi ini, penulis memperoleh dukungan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak yang berperan penting. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1) Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2) Dr. Ryna Parlyna, M.B.A., selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
3) Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I, atas waktu, perhatian, kritik membangun, serta bimbingan yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini.

4) Ibu Meta Bara Berutu, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II, atas kesediaannya memberikan masukan, saran perbaikan, serta arahan yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5) Prof. Dr. Dra. Corry Yohana, MM. dan Ibu Diena Noviarini, M.M.Si., selaku Penguji I dan Penguji II, atas waktu dan kontribusinya dalam memberikan evaluasi dan masukan yang konstruktif dalam sidang skripsi ini.
6) Seluruh dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah membagikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga selama masa studi, yang menjadi bekal penting dalam penyusunan skripsi ini.
7) Kedua orang tua tercinta, Papa dan Mama, yang selalu memberikan doa, dukungan moral dan materi, serta segala pengorbanan yang tak ternilai agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semangat dan ketulusan mereka menjadi motivasi terbesar bagi penulis untuk terus berjuang hingga akhir. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada adik-adik tercinta untuk semangat dan kebersamaan yang menjadi penyemangat tersendiri selama menjalani proses studi ini.
8) Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu-satu. Terima kasih atas segala bentuk dukungan, kebersamaan, canda dan tawa, serta semangat yang tak henti-hentinya diberikan. Kehadiran kalian telah menjadi bagian penting dalam

perjalanan ini, membantu penulis melewati masa-masa sulit dan menjadikan proses ini lebih ringan dan berwarna.

9) Dan yang terakhir, untuk diri sendiri, Chikita Putri Prameswari. Terima kasih sudah terus berusaha, bertahan dan tidak menyerah di tengah lelah, ragu, dan tekanan. Terima kasih sudah memilih untuk menyelesaikannya meskipun berkali-kali ingin berhenti.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat sejumlah keterbatasan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang mungkin ada didalamnya. Segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diapresiasi sebagai masukan berharga untuk peningkatan di masa yang akan datang.

Jakarta, 24 Juli 2025

Chikita Putri Prameswari