

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT QUALITY*, *LIVE STREAMING*, DAN
ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP PEMBELIAN ULANG KONSUMEN
(Studi Kasus Toko Erilla Grosir di Kepanjen, Kec. Gumukmas)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember



Oleh :

DIAH AYU LAILAWATI

21.104.11.028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Diah Ayu Lailawati

NIM : 2110411028

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : *PENGARUH SERVICE QUALITY PRODUCT QUALITY, LIVE STREAMING, DAN ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP PEMBELIAN ULANG KONSUMEN* (Studi Kasus Toko Erilla Grosir di Kepanjen, Kec. Gumukmas) : Adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi yang telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan atau plagiat. Saya yang bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikal ilmiah.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak bernar tersebut.

Jember, 25 Mei 2025

Yang Menyatakan



Diah Ayu Lailawati

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT QUALITY*, *LIVE STREAMING*, DAN
ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP PEMBALIAN ULANG KONSUMEN
(Studi Kasus Toko Erilla Grosir Di Kepanjen, Kec. Gumukmas)**

Oleh :

DIAH AYU LAILAWATI

21.1041.1028

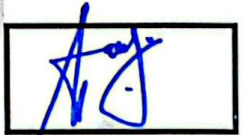
Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Dr. Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM

Dosen Pembimbing Pendamping

: Nursaidah, SE., MM




LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh *Service Quality*, *Product Quality*, *Live Streaming*, Dan *Online Customer Review* Terhadap Pembelian Ulang Konsumen (Studi Kasus Toko Erilla Grosir Di Kepanjen, Kec. Gumukmas), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Juli 2025

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji


Ira Puspitadewi S. SE., MM
NPK. 1981072711703795

Anggota 1

Anggota 2


Dr. Wahyu Eko Setianingsih SE., MM
NPK. 1979120811503633


Nursaidah SE., MM
NPK. 1985060111509637

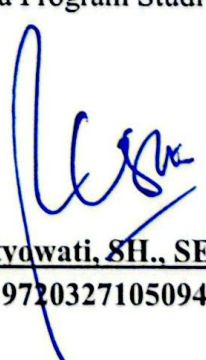
Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi



Maheni Ika Sari, SE., MM
NPK. 197708112005012001


Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710509477

MOTTO

“Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa : fa inna ma'al-'usrii yusra, inna ma'al-usri yusra”

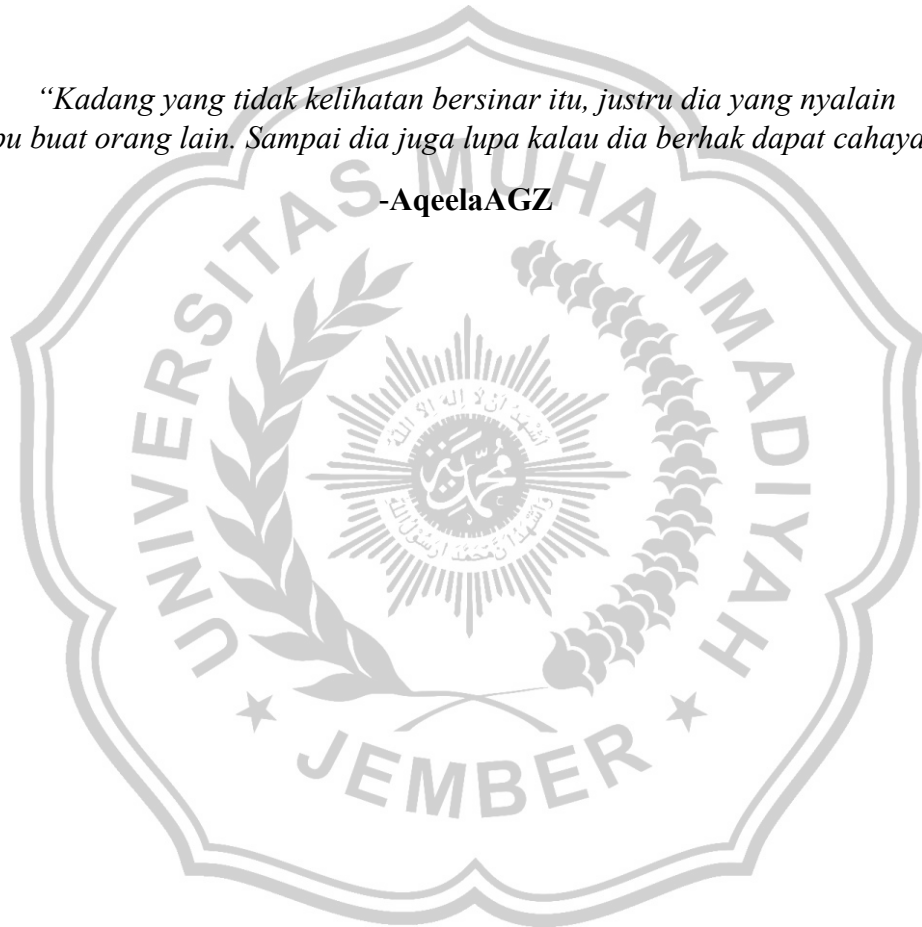
(QS. Al-Insyirah 94: 5-6)

“Aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”

(Diah Ayu Lailawati)

“Kadang yang tidak kelihatan bersinar itu, justru dia yang nyalain lampu buat orang lain. Sampai dia juga lupa kalau dia berhak dapat cahayanya”

-AqeelaAGZ



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan nikmat, rahmat serta kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *Service Quality, Product Quality, Live Streaming dan Online Customer Review* terhadap Pembelian Ulang Konsumen (Studi Kasus Toko Erilla Grosir di Kepanjen, Kec. Gumukmas). Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengetahuan, serta dukungan dari banyak pihak yang selama ini membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Berikut penulis persembahkan skripsi ini dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat serta karunia pertolongan-Nya selama penulis menyusun skripsi.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi contoh sekaligus panutan bagi penulis.
3. Kepada pintu surgaku, dunia ku ibunda Sumiarsih, terimakasih atas segala pengorbanan besar yang telah engkau berikan kepada penulis. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan dan beliau juga sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi ini sampai meraih gelar sarjana. Ibuku mampu senantiasa memberikan yang terbaik untuk penulis. Penulis yakin 100% bahwa doa ibu yang telah banyak menyelamatkan penulis dalam menjalani hidup. Semoga ibu panjang umur dan sehat selalu.
4. Kepada bapak Warsono, Terimakasih karena tidak pernah meragukan anak perempuan ini, selalu mengusahakan apapun untuk penulis dan tidak pernah menganggap penulis anak yang lemah, meskipun beliau hanya bisa merasakan dibangku sekolah dasar tetapi beliau selalu bekerja keras dan selalu memberi dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan masa program studi ini sampai selesai.
5. Keluarga besar penulis, terimakasih atas kasih sayang dan dukungan yang diberikan untuk penulis.
6. Kepada keponakan-keponakan tersayang penulis Alfaro Gibran Maulana Azidan dan Afandi Maulana Azidan, terimakasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senan, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini hingga selesai
7. Sahabat-sahabat terbaik yang telah menemani, membantu dan menghibur penulis, Anisa Rahmawati, Yesita Karel, Cindy Farita, Mita Eka Damayanti, Bella Novi Yanti, Devita Amei Siliandy, Dela Angraeni. Terimakasih telah menjadi support di masa-masa sulit penulis dan terimakasih selalu mendengarkan keluh kesah penulis.
8. Kepada teman baik saya di kost, terimakasih sudah menjadi teman kost yang selalu menyenangkan dan menghibur penulis.
9. Kepada teman-teman Manajemen A angkatan 2021 terimakasih karena telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama masa perkuliahan.
10. Ibu Dr. Wahyu Eko Setianingsih SE., MM dan Ibu Nursaidah SE SE., MM selaku dosen pembimbing. Terimakasih telah meluangkan waktunya untuk menuntun dan

mengarahkan penulis serta memberikan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.

11. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa pendidikan di Universitas Muhammadiyah Jember.
12. Almamater yang penulis banggakan Universitas Muhammadiyah Jember.
13. Kepada seseorang yang pernah bersama penulis, terimakasih atas segala hal yang telah diberikan saat proses penyusunan skripsi ini, ternyata hadirnya anda di kehidupan penulis cukup memberikan motivasi dan dukungan untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang mengerti apa itu pengalaman, pendewasaan dan rasa sabar. Terimakasih telah menjadi bagian menyenangkan dalam hidup penulis.
14. Untuk seseorang yang belum bisa penulis sebut namanya, terimakasih sudah selalu membawa ketenangan dan mengembalikan semangat bagi penulis dan terimakasih telah menjadi bagian dari hidup penulis, berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis, baik tenaga, waktu, ataupun materi kepada penulis. Dan selalu membawa ketenangan dan mengembalikan semangat bagi penulis. Semoga niat baikmu dilancarkan segalanya oleh Allah.
15. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Diah Ayu Lailawati. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan diri sendiri sampai dititik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Laila. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *Pengaruh Service Quality, Product Quality, Live Streaming, Dan Online Customer Review Terhadap Pembelian Ulang Konsumen (Studi Kasus Toko Erilla Grosir Di Kepanjen, Kec. Gumukmas)*. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Hanafi M. Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperoleh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan izin dan rekomendasi penelitian sehingga penelitian dapat dilakukan.
3. Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Ira Puspitadewi S. SE., MM, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM dan Ibu Nursaidah, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, motivasi, dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan.
7. Almamater Universitas Muhammadiyah Jember, Terimakasih telah memberikan pengalaman dan kesempatan yang baik.

Besar harapan penulis untuk terus mempelajari dan memperbaiki kekurangan-kekurangan karena skripsi ini jauh dari kata sempurna. Semoga bermanfaat bagi penulis khususnya khalayak ramai pada umumnya.

Jember, 25 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Definisi pemasaran	7
2.1.3 <i>Service Quality</i>	8
2.1.4 <i>Product Quality</i>	10
2.1.5 <i>Live Streaming</i>	11
2.1.6 <i>Online Customer Review</i>	12
2.1.7 Pembelian Ulang Konsumen	13
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Konseptual.....	21
2.4 Hipotesis	22

BAB III	26
METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Identifikasi Variabel	26
3.1.1 Variabel Independen	26
3.1.2 Variabel Dependen	26
3.2 Definisi Operasional	26
3.2.1 <i>Service Quality</i> (X1)	26
3.2.2. <i>Product Quality</i> (X2)	27
3.2.3 <i>Live Streaming</i> (X3)	27
3.2.4 <i>Online Customer Review</i> (X4)	27
3.2.5 Pembelian Ulang Konsumen (Y)	28
3.3 Desain Penelitian	28
3.4 Jenis Data	29
3.4.1 Data Primer	29
3.4.2 Data Sekunder	29
3.5 Populasi.....	29
3.6 Sampel	29
3.7 Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.8 Teknik Pengumpulan Data	30
3.8.1 Observasi.....	31
3.8.2 Wawancara.....	31
3.8.3 Kuisisioner.....	31
3.8.4 Dokumentasi.....	31
3.9 Teknik Analisis Data	31
3.9.1 Uji Instrumen.....	31
3.9.2 Analisis Linier Berganda	32
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.9.4 Uji Hipotesis	33
3.9.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	34
BAB IV	35
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35

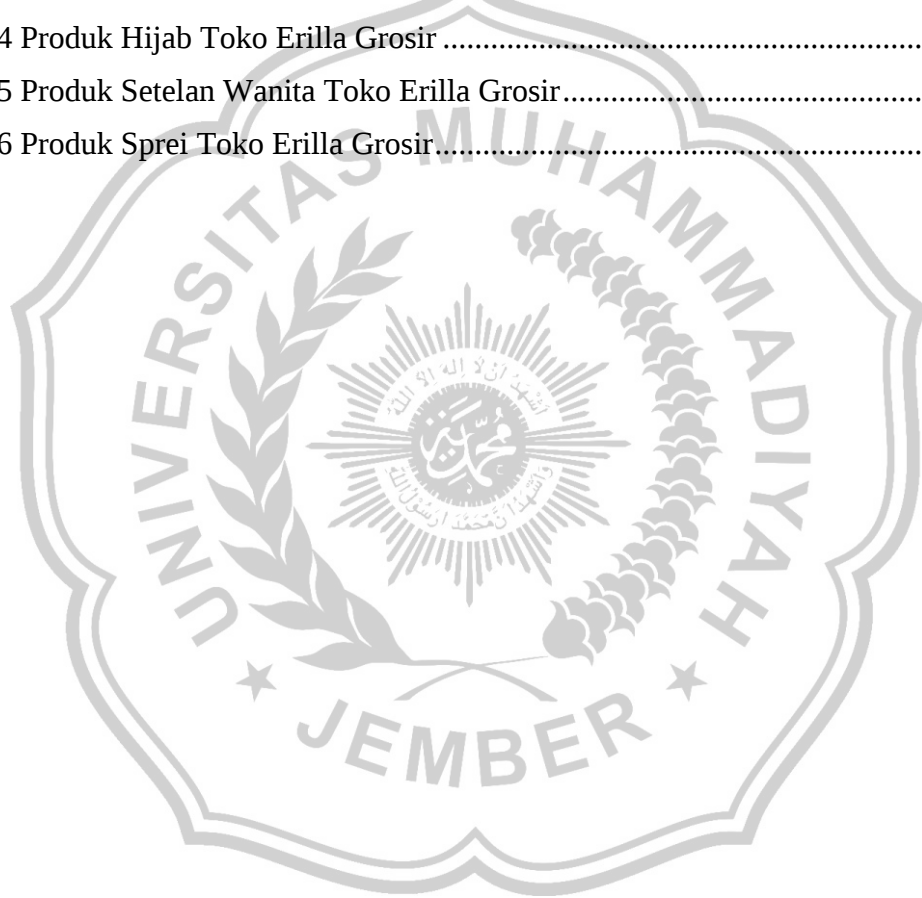
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1 Sejarah Toko Erilla Grosir	35
4.1.2 Visi dan Misi Toko Erilla Grosir	36
4.1.3 Struktur Toko Erilla Grosir	36
4.2 Statistik Deskriptif.....	40
4.2.1 Deskripsi Statistik Responden	40
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden	42
4.3.1 Distribusi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i> (X1).....	42
4.3.2 Distribusi Jawaban Variabel <i>Product Quality</i> (X2).....	42
4.3.3 Distribusi Jawaban Variabel <i>Live Streaming</i> (X3).....	43
4.3.4 Distribusi Jawaban Variabel <i>Online Customer Review</i> (X4).....	43
4.3.5 Distribusi Jawaban Variabel Pembelian Ulang Konsumen (Y).....	44
4.4 Hasil Analisis Data.....	44
4.4.1 Hasil Instrumen Data.....	44
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.4.3 Hasil Analisis Linier Berganda.....	48
4.4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	49
4.4.5 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	50
4.5 Pembahasan	51
4.5.1 <i>Service Quality</i> tidak berpengaruh terhadap Pembelian Ulang Konsumen	51
4.5.2 <i>Product Quality</i> berpengaruh terhadap Pembelian Ulang Konsumen.....	52
4.5.3 <i>Live Streaming</i> berpengaruh terhadap Pembelian Ulang Konsumen.....	53
4.5.4 <i>Online Customer Review</i> berpengaruh terhadap pembelian Ulang Konsumen...	54
BAB V	55
Kesimpulan	55
Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN-LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Omset Penjualan pada Toko Erilla Grosir tahun 2024	3
Tabel 1.2 Data Omset Penjualan pada Toko Erilla Grosir tahun 2025	3
Tabel 1.3 Data Pesaing pada Toko Erilla Grosir	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Kriteria penilaian kuisioner/Angket (Skala <i>Likert</i>)	31
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Usia	41
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Service Quality</i>	42
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Product Quality</i>	43
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Live Streaming</i>	43
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Online Customer Review</i>	44
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Pembelian Ulang Konsumen	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Glejser	48
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	48
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial)	49
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Live Streaming</i> pada Toko Erilla Grosir.....	11
Gambar 2.2 <i>Online Customer Review</i> pada Toko Erilla Grosir	13
Gambar 2.3 Pembelian Ulang Konsumen pada Toko Erilla Grosir	14
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1 Struktur Toko Erilla Grosir.....	36
Gambar 4.2 Produk Gamis Toko Erilla Grosir.....	37
Gambar 4.3 Produk Setelan Anak di Toko Erilla Grosir.....	38
Gambar 4.4 Produk Hijab Toko Erilla Grosir	38
Gambar 4.5 Produk Setelan Wanita Toko Erilla Grosir.....	39
Gambar 4.6 Produk Sprei Toko Erilla Grosir.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	60
Lampiran 2. Tabulasi Kuisisioner	64
Lampiran 3. Deskripsi Statistik Responden	65
Lampiran 4. Deskripsi Statistik Variabel	66
Lampiran 5. Hasil Uji Instrumen Data.....	70
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik	73
Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	74
Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis.....	74
Lampiran 9. Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	74
Lampiran 10. Rtabel Uji Validitas.....	75
Lampiran 11. Ttabel Uji Hipotesis.....	76
Lampiran 12. Dokumentasi penelitian.....	77
Lampiran 13. Surat Ijin Penelitian.....	78
Lampiran 14. Surat Keterangan Penelitian dari Toko Erilla Grosir	79

