PENGARUH *LIVE STREAMING*, *WORD OF MOUTH*, DAN KUALITAS LAYANAN PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN FISH RESTO JEMBER

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

ARYA DWI PURWANTO

2210411189

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2026


UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
JEMBER

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
DAFTAR TABEL v
DAFTAR GAMBAR vi
PERNYATAAN ..... **Error! Bookmark not defined.**
SKRIPSI ..... **Error! Bookmark not defined.**
PENGESAHAN ..... **Error! Bookmark not defined.**
PERSEMBAHAN x
KATA PENGANTAR xi
ABSTRAK xiii
BAB 1 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 4
BAB II 5
TINJAUAN PUSTAKA 5
2.1 Grand Teori 5
2.1.1 Manajemen Pemasaran 5
2.1.2Perilaku Konsumen 5
2.1.3 *Live Streaming* (X1) 8
2.1.4 *Word Of Mounth* (X2) 9
2.1.5 Kualitas Layanan (X3) 10
2.1.6 Keputusan Pembelian (Y) 11
2.2 Tinjauan Peniliti Terdahulu 14
2.3 Kerangka Konseptual 19
2.4 Hipotesis Penelitian 19
2.4.1. Pengaruh *Live Streaming* Terhadap Keptusan Pembelian 19
2.4.2 Pengaruh *Word Of mouth* Terhadap Keptusan Pembelian 20
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian 20
BAB III 21
METODE PENELITIAN 21
3.1 Identifikasi Variabel 21
3.1.1 Variabel Independen/Bebas 21

3.1.2 Variabel Dependen/Terikat 21
3.2 Devinisi Operasional 21
3.2.1 *Live Streaming* (X1) 21
3.2.2 *Word Of mouth* (X2) 22
3.2.3 Kualitas Layanan (X3) 22
3.2.4 Keputusan Pembelian (Y) 22
3.3 Jenis dan Sumber Data 22
3.3.1 Data Primer 22
3.3.2 Data Sekunder 23
3.4 Populasi dan Sampel 23
3.4.1 Populasi 23
3.4.2 Sampel 23
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel 24
3.5 Teknik Analisa Data 25
3.5.1 Statistik Deskriptif 25
3.5.2 Uji Instrumen 25
3.5.2.1 Uji Validitas 25
3.5.2.2 Uji Reliabilitas 25
3.6 Uji Asumsi Klasik 26
3.6.1 Uji Normalitas (Normality) 26
3.6.2 Uji Multikolinearitas 26
3.6.3 Uji Heterokedastisitas 26
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda 27
3.8 Uji T 27
3.8.1 Koefisien Determinasi (R2) 27
BAB IV 28
HASIL DAN PEMBAHASAN 28
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 28
4.1.1 Sejarah Berdirinya Usaha 28
4.1.2 Visi dan Misi Fish Resto Jember 30
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan 30
4.1.4 Aspek Personalia 31
4.1.5 Aspek Pemasaran 32
4.1.6 Jenis-Jenis Produk yang Dijual 33
4.2 Hasil Analisis Data 34
4.2.1 Deskriptif Statistik Responden 34

4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian 35
4.2.3 Pengujian Instrumen Data 38
4.2.3.1 Pengujian Validitas Data 38
4.2.3.2. Pengujian Reliabilitas Data 39
4.2.4 Pengujian Asumsi Klasik 39
4.2.4.1 Pengujian Normalitas 39
4.2.4.2 Pengujian Multikolinearitas 40
4.2.4.3 Pengujian Heterokedastisitas 41
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda 42
4.2.6 Pengujian Parsial (Uji t) 42
4.3 Pembahasan 43
4.3.1 Pengaruh *Live streaming* Terhadap Keputusan Pembelian. 43
4.3.2 Pengaruh *Word of mouth* Terhadap Keputusan Pembelian. 44
4.3.3 Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Keputusan Pembelian. 44
BAB 5 45
KESIMPULAN DAN SARAN 45
5.1 Kesimpulan 45
5.2 Saran 45
DAFTAR PUSTAKA 47
..... 49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengunjung FISH RESTO tahun 2024 3
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 14
Tabel 4.1: Jumlah Tenaga Kerja Fish Resto Jember 29
Tabel 4.2: Menu yang Dijual Fish Resto Jember 30
Tabel 4.3: Responden Menurut Usia 32
Tabel 4.4: Responden Menurut Jenis Kelamin 32
Tabel 4.5: Responden Menurut Tingkat Pendidikan 33
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap *Live streaming* 33
Tabel 4.7: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap *Word Of Mouth* 34
Tabel 4.8: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kualitas Layanan 34
Tabel 4.9: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Keputusan Pembelian 35
Tabel 4.10 : Hasil Pengujian Validitas 36
Tabel 4.11: Hasil Pengujian Reliabilitas 36
Tabel 4.12: Hasil Uji Kolmogrov Smirnov 37
Tabel 4.13: Hasil Uji Multikolinearitas 37
Tabel 4.14: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 40
Tabel 4.15: Hasil Uji t 40
Tabel 4.16: Hasil Uji Koefisien Determinasi 41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Tahap – tahap Pengambilan Keputusan Pembelian..... 12
Gambar 2.2 : Kerangka Konsep Penelitian. 19
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Fish Resto Jember.....28
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas…….37
Gambar 4.3: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....39

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arya Dwi Purwanto
Nim : 2210411189
Prodi : Menejemen

Menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH *LIVE STREAMING*, *WORD OF MOUTH*, DAN KUALITAS LAYANAN PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN FISH RESTO JEMBER
adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada istitusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka dihukum, jika ternyata dikemudian hari pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 26 oktober 2026
Yang menyatakan,



Arya Dwi Puwanto
NIM. 2210411189

SKRIPSI

PENGARUH LIVE STREAMING, *WORD OF MOUNTH*, DAN KUALITAS LAYANAN PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN FISH RESTO JEMBER

Oleh: Arya Dwi Purwanto

NIM. 2210411189

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr Haris Hermawan. MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu SE., M.Si

viii

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; PENGARUH *LIVE STREAMING*, *WORD OF MOUTH*, DAN KUALITAS LAYANAN PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN FISH RESTO JEMBER, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 22 Oktober 2026
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr. Abadi Sanosra. SE, MM
NPK 1978071810509478

Anggota 1,

Dr. Haris Hermawan, MM
NPK 19868101011503640

Anggota 2,

Jekti Rahayu SE, M.Si
NPK 198107271703793

Mengesahkan:

Dekan,

Dr. Maheni Ika Sari. SE, MM
NIP 197708112005012001

Ketua Program Studi,

Septi Holisa Umamy, SM, MM
NPK 19950922122091029

PERSEMBAHAN

Alhmdulilah puji syukur kepada Allah Swt atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan-nya, sehingga saya dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Sholawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada rosullah SAW, sehinga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam pelaksanaan pengerjaan skripsi hingga selesai
2. Kedua orang tua saya ayahanda Budi Dewa Susanto dan Ibunda Siti Purwati (Almarhumah) yang selalu memberikan doa dan dukungan
3. Kakak Ayu Ratna Dewanti terimakasih atas doa dan pengorbanan
4. Dr, Maheni Ika Sari.SE.MM, selaku Dekan fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Septi Holisa Umamy.SM.MM, selaku Ketua Prodi Manejemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Dr. Haris Hermawan.SE.MM, selaku Dosen Pembimbing I, Jekti Rahayu.SE.MS.i selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya kepada penulis untuk melakukan suatu bimbingan penyusunan skripsi ini dengan sabar.
7. Dr. Abadi Sanosra SE.MM, selaku Dosen Penguji yang senantiasa memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Temanku Cahyani Aprilia saya ucapkan terimakasih serta sahabat saya Yogi, Iqna, Dana, Dada yang turut serta membantu penulisan skripsi ini.
9. Dan semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "PENGARUH *LIVE STREAMING*, *WORD OF MOUTH*, DAN KUALITAS LAYANAN PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN FISH RESTO JEMBER".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

a. Dr, Maheni Ika Sari.SE.MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
b. Septi Holisa Umamy.SM.MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
c. Dr. Haris Hermawan.SE.MM, selaku Dosen Pembimbing I, Jekti Rahayu.SE.MS.i selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya kepada penulis untuk melakukan suatu bimbingan penyusunan skripsi ini dengan sabar.
d. Dr. Abadi Sanosra SE.MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiaannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2022 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang.Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi.Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 26 oktober
Penyusun

Arya Dwi Purwanto