

HALAMAN MOTTO

Tidak Semua Perjalanan Terasa Mudah, Tetapi Setiap Langkah Kecil Yang
Diambil Dengan Konsisten Akan Membawa Kita Lebih Dekat Pada Tujuan Yang
Dahulu Hanya Sebatas Impian



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kerendahan hati dan kesabaran yang luar biasa. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai bantuan pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Khariri dan Ibu Robingah selaku kedua orang tua saya, yang tidak pernah berhenti mendoakan, mendukung, dan memberikan kasih sayang tanpa batas. Terimakasih atas setiap pengorbanan, nasihat, dan kepercayaan yang menjadi kekuatan terbesar dalam setiap langkah saya.
2. Adik kandung saya Ririandra Maylana yang turut memberikan doa, motivasi, dan dukungan.
3. Ibu Feby Evelyn, S.E., M.M selaku dosen pembimbing saya yang sudah mendukung dan mengarahkan penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Para rekan seperjuangan angkatan 2022. Khususnya para sahabatku, Fadilah, Aisha, April, dan Talisha yang selalu memberikan dukungannya dan motivasi. Meskipun setelah ini akan menjalani kehidupan masing-masing yang berbeda. Kesibukan yang berbeda dan mungkin berada di kota yang berbeda, semoga pertemanan ini selalu terjaga selamanya.
5. Terakhir tidak lupa, kepada diri saya sendiri “Ririn Aprilianthi” terimakasih sudah memilih untuk bertahan, mau berjuang untuk tetap ada hingga saat ini, serta menjadi perempuan yang kuat dan ikhlas atas segala perjalanan hidup yang mengecewakan dan menyakitkan itu. Dengan adanya skripsi ini, telah berhasil membuktikan bahwa kamu bisa menyandang gelar S.M tepat waktu dan menjadi tekad maupun acuan untuk terus melakukan hal yang lebih membanggakan lainnya. Bagaimanapun selanjutnya, hargai dirimu, rayakan dirimu, berbahagialah atas segala proses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik dan cerah
6. Seluruh civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen dan pembaca yang budiman.

Akhir kata, penulis dapat menyadari tanpa ridho dan pertolongan Allah SWT, serta bantuan, dukungan, dan motivasi dari segala pihak maka skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penulisan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih dan semoga Allah SWT membalas segera kebaikan kalian.



ABSTRACT

This study aims to determine the influence of online customer reviews, live streaming, and consumer trust on the purchasing decision of Glad2Glow moisturizer products on TikTok in the Kebumen community. This study was conducted by taking a sample of 100 respondents. The population in this study was the Kebumen community with a sample of 100 respondents who had made purchases on TikTok and used Glad2Glow Moisturizer products at least once. The data used in this study were primary data obtained from respondents' answers collected through a questionnaire. The research method used was non-probability sampling with a purposive sampling technique. Hypothesis testing was carried out using multiple linear regression analysis techniques using SPSS for Windows version 26.0. The results of the study showed that online customer reviews, live streaming, and consumer trust each had a positive and significant effect on the purchasing decision of Glad2Glow moisturizer products on TikTok in the Kebumen community, in addition, online customer reviews, live streaming, and consumer trust together had a positive and significant effect on the purchasing decision of Glad2Glow moisturizer products on TikTok in the Kebumen community.

Keywords: *Online Customer Review, Live Streaming, Consumer Trust, Purchasing Decisions.*

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *online customer review*, *live streaming*, dan *consumer trust* terhadap keputusan pembelian produk *moisturizer Glad2Glow* di tiktok pada masyarakat Kebumen. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kebumen dengan sampel 100 responden yang pernah melakukan pembelian di tiktok serta menggunakan produk *Moisturizer Glad2Glow* minimal satu kali. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh dari jawaban responden yang dikumpulkan melalui kuisioner. Metode penelitian yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan SPSS for windows versi 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *online customer review*, *live streaming*, dan *consumer trust* masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk *moisturizer Glad2Glow* di tiktok pada masyarakat Kebumen, selain itu *online customer review*, *live streaming*, dan *consumer trust* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk *moisturizer Glad2Glow* di tiktok pada masyarakat Kebumen

Kata Kunci: *Online Customer Review, Live Streaming, Consumer Trust, Keputusan Pembelian*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Segala puji penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa , yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Pengaruh Online Customer Review, Live Streaming, dan Consumer Trust Terhadap Keputusan Pembelian Moisturizer Glad2Glow di Tiktok Pada Masyarakat Kebumen”. Tersusunya skripsi ini tidak terlepas dari peran semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan bantuan kepada penulis dari awal hingga selesai. Karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Feby Evelyn, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
2. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan motivasi dan doa sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.
3. Seluruh dosen beserta staff dan karyawan Universitas Putra Bangsa.
4. Teman-teman angkatan 2022 yang selalu memberikan semangat.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Kebumen, 26 Febuari 2026

Penulis,

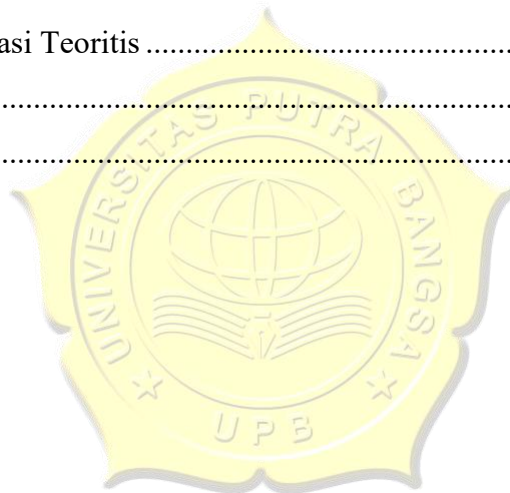
Ririn Aprilianthi
225504942

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	16
1.5.1 Manfaat Teoretis	16
1.5.2 Manfaat Praktis	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 Tinjauan Teori.....	19
2.1.1 Teori <i>Stimulus Organism Response (SOR)</i>	19
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	21
2.1.3 <i>Online Customer Review</i>	27
2.1.4 <i>Live Streaming</i>	33
2.1.5 <i>Consumer Trust</i>	37
2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.3 Hubungan Antar Variabel	51

2.3.1 Hubungan Antara <i>Online Customer Review</i> dengan Keputusan Pembelian.....	51
2.3.2 Hubungan Antara <i>Live Streaming</i> dengan Keputusan Pembelian.....	53
2.3.3 Hubungan Antara <i>Consumer Trust</i> dengan Keputusan Pembelian.....	55
2.4 Model Empiris.....	57
2.5 Hipotesis.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	59
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	59
3.1.1 Objek Penelitian	59
3.1.2 Subjek Penelitian.....	59
3.2 Variabel Penelitian	59
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	60
3.4 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	64
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.6 Populasi dan Sampel	67
3.6.1 Populasi	67
3.6.2 Sampel.....	67
3.7 Teknik Analisis	69
3.7.1 Analisis Deskriptif	69
3.7.2 Analisis Statistika.....	69
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	78
4.1 Analisis Deskriptif	78
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
4.2 Analisis Statistik	80
4.2.1 Uji Instrumen	81
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	85
4.2.3 Uji Analisis Linear Berganda.....	88

4.3 Pembahasan.....	93
4.3.1 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	93
4.3.2 Pengaruh <i>Live Streaming</i> Terhadap Keputusan Pembelian	94
4.3.3 Pengaruh <i>Consumer Trust</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	95
4.3.4 Pengaruh Online Customer Review, Live Streaming dan Consumer Trust Terhadap Keputusan Pembelian.....	96
BAB V SIMPULAN	98
5.1 Simpulan	98
5.2 Keterbatasan.....	98
5.3 Implikasi.....	99
5.3.1 Implikasi Praktis	99
5.3.2 Implikasi Teoritis	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	111



DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Kategori Beauty Care 2025	3
Tabel I. 2 Data Market Share Produk Moisturizer Terlaris	5
Tabel I. 3 Hasil Observasi Keputusan Pembelian Moisturizer Glad2Glow.....	6
Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu.....	48
Tabel III. 1 Indikator dan Distribusi Kuisisioner Variabel Keputusan Pembelian..	61
Tabel III. 2 Indikator dan Distribusi Kuisisioner Variabel <i>Online Customer Review</i>	61
Tabel III. 3 Indikator dan Distribusi Kuisisioner Variabel <i>Live Streaming</i>	62
Tabel III. 4 Indikator dan Distributor Kuisisioner Variabel <i>Consumer Trust</i>	63
Tabel III. 5 Jawaban Instrumen Skala Likert	64
Tabel III. 6 Jawaban Modifikasi Instrumen Skala Likert	64
Tabel IV. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel IV. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
Tabel IV. 4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Online Customer Review</i>	82
Tabel IV. 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Live Streaming</i>	82
Tabel IV. 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Consumer Trust</i>	83
Tabel IV. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	84
Tabel IV. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	85
Tabel IV. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	88
Tabel IV. 10 Hasil Uji Analisa Linear Berganda.....	89
Tabel IV. 11 Hasil Uji Simultan (Uji F)	91
Tabel IV. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Model Empiris	57
Gambar IV. 1 Hasil Uji Normalitas	86
Gambar IV. 2 Hasil Uji Heterokedastitas	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	112
Lampiran 2 Data Responden	116
Lampiran 3 Tabel Data Responden	119
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	121
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	123
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	124
Lampiran 7 Analisis Linear Berganda	125
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	126
Lampiran 9 Tabel r	127
Lampiran 10 Tabel t	132
Lampiran 11 Tabel F	137
Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi	140
Lampiran 13 Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal Skripsi	141

