

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH *LIVE STREAMING* SHOPEE DAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN

(Survei pada pengguna Aplikasi Shopee di Kota Tasikmalaya)

Oleh:

Tami Husnul Hotimah

203401109

Pembimbing:

H. Asep Yusup Hanapia

H. Apip Supriadi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kategori semua variabel dan pengaruh *live streaming* Shopee, kualitas produk, kualitas layanan, dan *online customer review* terhadap kepuasan konsumen secara parsial dan simultan pada pengguna aplikasi Shopee di Kota Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan data primer dengan sampel sebanyak 100 responden. Model yang digunakan ialah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan *software* Eviews 12. Berdasarkan penelitian dan pengolahan data menunjukkan hasil bahwa (1) *live streaming* Shopee, kualitas produk, kualitas layanan, *online customer review* dan kepuasan konsumen merupakan variabel berkategori baik dan sangat baik. (2) Variabel *live streaming* Shopee, kualitas produk, kualitas layanan, dan *online customer review* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan pada pengguna aplikasi Shopee di Kota Tasikmalaya.

Kata kunci: *Live Streaming*, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, *Online Customer Review*, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SHOPEE LIVE STREAMING AND THE FACTORS THAT INFLUENCE CONSUMER SATISFACTION

(Survey on Shopee Application users in Tasikmalaya City)

By:

**Tami Husnul Hotimah
203401109**

Guaide:

**H. Asep Yusup Hanapia
H. Apip Supriadi**

This study aims to determine the category of all variables and the effect of Shopee live streaming, product quality, service quality, and online customer reviews on customer satisfaction partially and simultaneously on Shopee application users in Tasikmalaya City. This study uses primary data with a sample of 100 respondents. The model used is multiple linear regression analysis using Eviews 12 software. Based on research and data processing, the results show that (1) Shopee live streaming, product quality, service quality, online customer review and customer satisfaction are variables categorized as good and very good. (2) Shopee live streaming variables, product quality, service quality, and online customer reviews have a positive and significant influence on customer satisfaction both partially and simultaneously on Shopee application users in Tasikmalaya City.

Keywords: *Live Streaming, Product Quality, Service Quality, Online Customer Review, Consumer Satisfaction.*