

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh live streaming dan ulasan pelanggan online terhadap minat beli serta dampaknya terhadap keputusan pembelian konsumen Scarlett di *platform e-commerce* Shopee. Dalam era digital saat ini, aktivitas *live streaming* dan ulasan pelanggan *online* telah menjadi faktor penting yang mempengaruhi perilaku konsumen. Studi ini menggunakan metode survei dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden yang merupakan konsumen Scarlett di Shopee. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *live streaming* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen, di mana konsumen lebih cenderung tertarik untuk membeli produk setelah menonton *live streaming* yang menarik dan informatif. Selain itu, ulasan pelanggan online juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli, di mana ulasan yang *positif* meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk Scarlett. Minat beli kemudian memediasi hubungan antara *live streaming* dan ulasan pelanggan online terhadap keputusan pembelian, yang berarti minat beli berperan sebagai faktor penting yang menghubungkan kedua variabel tersebut dengan keputusan akhir konsumen untuk membeli produk.

Kata Kunci: *live streaming*, ulasan pelanggan online, minat beli, keputusan pembelian, *e-commerce*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of live streaming and online customer reviews on purchase intention and its impact on Scarlett consumer purchasing decisions on the Shopee e-commerce platform. In today's digital era, live streaming activities and online customer reviews have become important factors that influence consumer behavior. This study uses a survey method with data collection through questionnaires distributed to 100 respondents who are Scarlett consumers on Shopee. The results show that live streaming has a positive and significant influence on consumer purchase intention, where consumers are more likely to be interested in buying products after watching interesting and informative live streaming. In addition, online customer reviews are also shown to have a positive and significant effect on purchase intention, where positive reviews increase consumer confidence in Scarlett products. Purchase intention then mediates the relationship between live streaming and online customer reviews to purchase decision, meaning purchase intention acts as an important factor linking the two variables to consumers' final decision to purchase the product.

Keywords: live streaming, online customer reviews, purchase intention, purchase decision, e-commerce.