

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP TIKTOK
LIVE SEBAGAI MEDIA BELANJA ONLINE
MENGUNAKAN METODE PIECES**

SKRIPSI



Oleh:

LAILA AFRIANI RITONGA

NIM.2217020127

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2026**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP TIKTOK
LIVE SEBAGAI MEDIA BELANJA ONLINE
MENGUNAKAN METODE PIECES**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana (S1)



Oleh:

LAILA AFRIANI RITONGA

NIM.2217020127

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
di dalam penelitian ini telah saya nyatakan dengan benar.

Padang, 25 Juni 2026

buat Pernyataan



Laila Arianita Ritonga

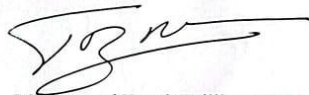
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap TikTok Live Sebagai Media Belanja Online Menggunakan Metode PIECES** yang disusun oleh **Laila Afriani Ritonga NIM 2217020127**, telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam sidang skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Padang, 29 Mei 2026

Menyetujui:

Pembimbing I



Muhammad Teguh Brilliant, M.T.I.
NIP 198708092020121007

Pembimbing II

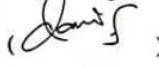
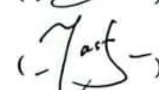


Dr. Yaslinda Lizar, S.Si, M.Kom
NIP 197601062009012003

HALAMAN PENGUJIAN

Skripsi dengan Judul **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap TikTok Live Sebagai Media Belanja Online Menggunakan Metode PIECES** yang disusun oleh **Laila Afriani Ritonga NIM 2217020127**, telah diuji di depan Tim Penguji pada hari Jumat tanggal 5 Juni 2026.

Tim Penguji:

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Domi Sepri, M.Kom. NIP 198909132019031006	(Ketua)	()
2.	Novia Lestari, M.Kom. NIP 199011012020122024	(Anggota)	()
3.	M. Teguh Brilliant M.T.I. NIP 198708092020121007	(Anggota)	()
4.	Dr. Yaslinda Lizar, S.Si,M.Kom. NIP 197601062009012003	(Anggota)	()

Mengetahui:

Ketua Program Studi

()
Ozzy Secio Riza, M.Kom.
NIP 199310122019032015

HALAMAN PENGESAHAN

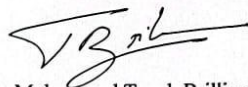
Skripsi dengan Judul **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap TikTok Live Sebagai Media Belanja Online Menggunakan Metode PIECES** yang disusun oleh **Laila Afriani Ritonga NIM 2217020127** Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang telah dipertahankan di depan Tim penguji Sidang Skripsi pada tanggal 05 Juni 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat.

Disahkan di : Padang

Tanggal : 23 Juni 2026

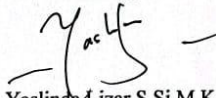
Menyetujui:

Pembimbing I



Muhammad Teguh Brilliant, M.T.I.
NIP 198708092020121007

Pembimbing II



Dr. Yaslinda Lizar, S.Si, M.Kom.
NIP 197601062009012003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Ozzy Secio Kiza, M.Kom.
NIP 199310122019032015

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



Dr. Yulia, M.pd.
NIP 1981050520090102008



KATA PENGANTAR

Puui syukur ke hadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap TikTok Live Sebagai Media Belanja Online Menggunakan Metode PIECES". Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan umatnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan akademik.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan arahan, panduan, serta fasilitas yang mendukung penyusunan karya ilmiah ini.
3. Bapak Muhammad Teguh Brilliant, M.T.I selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak sekali memberikan dukungan, motivasi, pengarahan, bantuan dan waktunya dalam proses penulisan skripsi berlangsung.
4. Ibu Dr Yaslinda Lizar, S.Si, M.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak sekali masukan, pengarahan dan pembelajaran selama proses penulisan skripsi.
5. Bapak Domi Sepri M.Kom selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah membimbing penulis selama masa studi hingga saat ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan ilmu, wawasan serta pelayanan akademik yang sangat bermanfaat bagi penulis.

7. Bapak Ali Imron Ritonga, sosok ayah terbaik dan panutan dalam hidup peneliti. Walaupun beliau tidak memiliki kesempatan untuk mengenyam pendidikan hingga perguruan tinggi beliau selalu bekerja keras, memberikan kasih sayang, dukungan, nasihat serta kepercayaan penuh kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan pendidikan sampai meraih gelar sarjana.
8. Ibu Masrida Dongoran, wanita hebat dan pintu surga peneliti. Beliau menjadi sumber kekuatan terbesar bagi peneliti dalam menyelesaikan studi ini. Meski tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, beliau tidak pernah berhenti memberikan doa, semangat, perhatian, dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan hingga memperoleh gelar sarjana.
9. Kepada ketiga saudara kandung peneliti Diki Wahyudi, Ismail Abidin, dan Ilham Ritonga. Terima kasih atas segala doa, dukungan, perhatian serta semangat yang selalu diberikan kepada peneliti selama proses penyusunan karya tulis ilmiah ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
10. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada para sahabat selama perkuliahan yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta kebersamaan yang berarti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, pemilik NIM. 2215050201 terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penyusunan skripsi penulis. Terima kasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, tenaga, pikiran, dukungan, doa dan support dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai. Semoga segala usaha dan perjuangan yang telah dilalui bersama dapat menjadi langkah menuju masa depan yang lebih baik.
12. Terakhir untuk Laila Afriani Ritonga, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah mampu bertanggung jawab menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Terima kasih karena tetap berjuang tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses yang tidak selalu mudah serta terus bertahan hingga mampu sampai pada titik ini. Terima kasih telah percaya pada diri sendiri dan menyelesaikan perjalanan ini dengan penuh usaha dan doa.

Saya berharap Allah SWT mengaruniakan rahmat dan hidayahnya kepada mereka semua. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi saya sendiri.

Padang, 08 Mei 2026

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to read 'Laila Afriani Ritonga'.

Laila Afriani Ritonga

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laila Afriani Ritonga
NIM : 2217020127
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap TikTok Live
Sebagai Media Belanja Online Menggunakan Metode
PIECES

Dengan ini menyatakan persetujuan untuk dipublikasikannya karya tulis ilmiah (skripsi)
saya oleh pihak UIN Imam Bonjol Padang untuk kepentingan akademis.

Padang, 25 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Laila Afriani Ritonga

ABSTRAK

Laila Afriani Ritonga (2217020127), Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap TikTok Live Sebagai Media Belanja Online Menggunakan Metode PIECES

Meningkatnya penggunaan TikTok Live sebagai media belanja online telah mendorong perubahan perilaku konsumen dalam berbelanja secara digital, khususnya pada Generasi Z. Fitur *live shopping* memungkinkan pengguna berinteraksi langsung dengan penjual memperoleh informasi produk secara real-time, serta mendapatkan berbagai promo dan penawaran menarik. Kondisi ini menjadikan evaluasi terhadap kepuasan pengguna TikTok Live penting untuk dilakukan guna mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna dalam aktivitas live commerce. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna TikTok Live sebagai media belanja online menggunakan metode PIECES yang terdiri dari variabel *Performance*, *Information*, *Economy*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna TikTok Live di Kota Padang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 392 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Information*, *Economy*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna TikTok Live. Sementara itu, variabel *Performance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna TikTok Live dengan nilai signifikansi sebesar $0,051 > 0,05$. Selain itu, hasil uji simultan menunjukkan bahwa dimensi PIECES yang terdiri dari *Performance*, *Information*, *Economy*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna TikTok Live. Variabel *Economy* menjadi variabel paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna dengan nilai koefisien regresi terbesar yaitu 0,247. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel PIECES mampu menjelaskan kepuasan pengguna sebesar 70,9%, sedangkan sisanya sebesar 29,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor informasi, ekonomi, kontrol, efisiensi, dan layanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna TikTok Live sebagai media belanja online.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, TikTok Live, PIECES

ABSTRACT

Laila Afriani Ritonga (2217020127), *Analysis of Customer Satisfaction with TikTok Live as an Online Shopping Media Using the PIECES Method*

The increasing use of TikTok Live as an online shopping medium has driven changes in consumer behavior in digital shopping, especially among Generation Z. The live shopping feature allows users to interact directly with sellers to obtain real-time product information, as well as get various promotions and attractive offers. This condition makes evaluating TikTok Live user satisfaction important to determine the factors that influence user experience in live commerce activities. This study aims to analyze TikTok Live user satisfaction as an online shopping medium using the PIECES method consisting of the variables Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service. This study uses a quantitative approach with data collection techniques through distributing questionnaires to TikTok Live users in Padang City. The number of samples in this study was 392 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were analyzed using multiple linear regression analysis with the help of the IBM SPSS Statistics 25 application. The results showed that the variables Information, Economy, Control, Efficiency, and Service have a positive and significant effect on TikTok Live user satisfaction. Meanwhile, the Performance variable does not have a significant effect on TikTok Live user satisfaction with a significance value of $0.051 > 0.05$. In addition, the results of the simultaneous test show that the PIECES dimensions consisting of Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service together have a significant effect on TikTok Live user satisfaction. The Economy variable is the most dominant variable influencing user satisfaction, with the largest regression coefficient value of 0.238. The results of the coefficient of determination test indicate that the PIECES variable can explain 70.9% of user satisfaction, while the remaining 29.1% is influenced by other variables outside the study. Based on the results of the study, it can be concluded that information, economy, control, efficiency, and service factors are the main factors influencing user satisfaction with TikTok Live as an online shopping medium.

Keywords: User Satisfaction, TikTok Live, PIECES

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGUJIAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kerangka Teori	8
1. Metode PIECES	8
2. Kepuasan Pengguna	11
3. <i>E - Commerce</i>	12
4. <i>TikTok Live</i>	13
5. <i>Live Streaming Shopping</i>	14
B. Literatur Review	15
1. Penelitian Terdahulu	15
2. Sintetis Penelitian Terdahulu	25
3. <i>Research Gap</i>	26
C. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Alur Penelitian	29
1. Lokasi Penelitian	29

2. Waktu Penelitian.....	30
3. Alur Penelitian.....	31
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	34
1. Google Form.....	34
2. Microsoft Excel.....	34
3. SPSS.....	34
D. Populasi dan Teknik Sampling.....	35
1. Populasi.....	35
2. Teknik Sampling.....	36
3. Penentuan Jumlah sampling.....	37
E. Alat atau Instrumen Penelitian.....	38
F. Uji Instrumen.....	45
1. Uji Keterbacaan Instrumen.....	45
2. Uji Validitas Instrumen.....	45
3. Uji Reliabilitas Instrumen.....	46
G. Pengumpulan Data.....	47
H. Pengolahan Data.....	48
I. Analisis Data.....	49
J. Diskusi.....	52
K. Penarikan Kesimpulan.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Hasil Analisis.....	54
1. Pembersihan Data.....	54
2. Analisis Demografis.....	54
3. Interpretasi dan Pembahasan Hasil Analisis Demografis.....	55
B. Analisis Statistik Deskriptif variabel Peneltian.....	58
C. Hasil Uji Coba Instrumen (<i>Pilot Study</i>)	64
1. Hasil Uji Validitas.....	64
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	66
D. Uji Asumsi Klasik.....	67
1. Hasil Uji Normalitas.....	67
2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
E. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	70

F. Hasil Uji Hipotesis.....	72
1. Uji Simultan (Uji f)	72
2. Uji Parsial (Uji t)	72
3. Hasil Koefisien Determinasi.....	74
G. Temuan Penelitian.....	75
1. Variabel Paling Dominan.....	78
H. Pembahasan hasil Penelitian.....	79
I. Implikasi Penelitian.....	97
1. Implikasi Teoritis.....	97
2. Implikasi Praktis.....	97
J. keterbatasan Penelitian.....	98
BAB V PENUTUP.....	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	112