

ABSTRAK

Survei yang dilakukan oleh Sirclo menyatakan bahwa terdapat peningkatan sebesar 90% sejak April 2020, yaitu sejak masa pandemi Covid-19, pada jumlah pengguna baru di beberapa *marketplace*. Salah satu *marketplace* yang menjadi *e-commerce* terbesar dan banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia adalah Shopee. Penggunaan *e-commerce* dengan konsep *marketplace* merupakan bagian dari perkembangan dunia digital. Upaya yang dilakukan oleh pelaku bisnis untuk mempromosikan produknya melalui *marketplace* yaitu melakukan *live streaming*, *celebrity endorsement*, *promotional tools*, dan menyediakan fasilitas *online reviews* dari konsumen yang telah merasakan manfaat dari produk tersebut. Penggunaan *e-commerce* membutuhkan kemampuan literasi digital, baik bagi pelaku bisnis maupun konsumen. Kondisi ketidakmampuan individu dalam menggunakan dan memahami suatu teknologi digital dapat memicu terjadinya *technology anxiety* sehingga dapat berdampak pada perilaku belanja individu.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh *live streaming*, *celebrity endorsement*, *promotional tools*, dan *online reviews* yang dimoderasi oleh *technology anxiety* terhadap *online shopping behavior* atau perilaku berbelanja *online* pada *e-commerce* Shopee selama masa pandemi Covid-19 yang terjadi pada Mahasiswa Universitas Telkom Bandung.

Metode penelitian dengan jenis penelitian kuantitatif dan desain studi *cross-sectional*. Pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan jenis data primer menggunakan kuisisioner dalam bentuk Google Form dan skala pengukuran yaitu skala likert. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Mahasiswa di Universitas Telkom, Bandung. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan teknik *Structural Equation Modelling* (SEM) dan program SmartPLS untuk pengolahan data.

Kata Kunci: *Live streaming, celebrity endorsement, promotional tools, online reviews, technology anxiety, online shopping behavior*