

**PENGARUH BRAND AMBASSADOR, BRAND IMAGE DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ONLINE SHOP SHOPEE**



Oleh:

ERIENA MIDYA RANI

NPM: 18.1.02.11323

PROGRAM STUDI: MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH BRAND AMBASSADOR, BRAND IMAGE DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
ONLINE SHOP SHOPEE**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

ERIENA MIDYA RANI

NPM: 18.1.02.11323

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH BRAND AMBASSADOR, BRAND IMAGE DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ONLINE SHOP SHOPEE**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ERIENA MIDYA RANI

NPM : 18.1.02.11323

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 22 Maret 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Prijati, S.E., M.M.

Anggota : 1. Ir. Pontjo Bambang M., M.M.

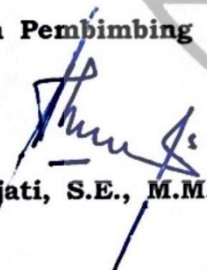
2. Dr. Nur Laily, M.Si.

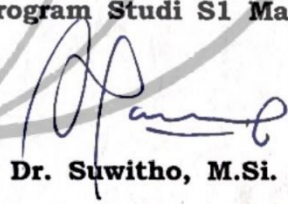
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing


Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Prijati, S.E., M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ERIENA MIDYA RANI

N.P.M : 18.1.02.11323

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“PENGARUH BRAND AMBASSADOR, BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE SHOP SHOPEE”

Diajukan untuk diuji pada tanggal 22 Maret 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut ditas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau menurut tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 22 Maret 2022



ERIENA MIDYA RANI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Eriena Midya Rani
 NPM : 18.1.02.11323
 Program Studi : Manajemen
 Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 17 Januari 2000
 Agama : Islam
 Jumlah Saudara / Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
 Alamat Rumah : Jl. Ngagel Rejo Kidul No.2
 Status : Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Tumidjan
 Alamat Rumah : Jl. Ngagel Rejo Kidul No.2
 Pekerjaan / Jabatan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Ngagel Rejo I Surabaya Tahun 2012
2. Tamat SMP di SMPN 12 Surabaya Tahun 2015
3. Tamat SMK di SMKN 12 Surabaya Tahun 2018

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	VII	2018-2022	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya



ERIENA MIDYA RANI

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul. **“PENGARUH BRAND AMBASSADOR, BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE SHOP SHOPEE”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Prijati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Ayah dan mama saya tersayang yang selalu memberikan dukungan penuh dengan mencurahkan banyak perhatian serta doa yang selalu menyertai setiap langkah saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancer dan hasil yang baik.
6. Adik dan suami yang selalu memberikan doa, semangat serta motivasi untuk agar segera menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik supaya kelak akan menjadi orang sukses yang baik, bermanfaat dan dapat membanggakan keluarga.
7. Selaku teman baik saya Dava Annisa, Restiana, Thassa Alviara, Wiwik Muryani, Evatul Jannah, Puji Lestari, Nunuk Indah dan Nila Ambarwati yang senantiasa meluangkan waktu dan bersedia saling membantu, memberikan saran, informasi serta motivasi agar saya semangat dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

8. Teman-teman angkatan 2018 SM-7, serta teman-teman saya lainnya dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu serta memberikan doa dan dukungan untuk kemudahan dan kelancaran atas terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 25 Maret 2022



ERIENA MIDYA RANI



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PENYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.1 Pemasaran	10
2.1.2 Brand Ambassador	12
2.1.3 Brand Image	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan	19
2.1.5 Keputusan Pembelian	22
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Rerangka Konseptual	28

2.4 Pengembangan Hipotesis	29
BAB 3: METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian)	32
3.1.1 Jenis Penelitian.....	32
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	32
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1 Jenis Data	34
3.3.2 Sumber Data	34
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	35
3.4.1 Variabel	35
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	36
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.5.1 Uji Instrumen	38
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	39
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.5.4 Uji Kelayakan Model	41
3.5.5 Pengujian Hipotesis (Uji t)	41
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.2 Deskripsi Responden.....	44
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	46
4.1.4 Uji Instrumen.....	50
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	51
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.1.7 Uji Kelayakan Model (F-test)	55
4.1.8 Pengujian Hipotesis	57
4.2 Pembahasan	58
BAB 5: PENUTUP	61

5.1 Simpulan	61
5.2 Keterbatasan	61
5.3 Saran	62
JADWAL PENELITIAN	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN – LAMPIRAN	67



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Keterlambatan Pengiriman J&T Tahun 2019	2
2. Data Kerusakan Barang J&T Tahun 2019	3
3. Temuan GAP Research	6
4. Penelitian Terdahulu	26
5. Kontruksi Kuesioner	38
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
9. Tanggapan Responden Terhadap Brand Ambassador (AM)	47
10. Tanggapan Responden Terhadap Brand Image (BI)	48
11. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (PY)	48
12. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian (KP)	49
13. Hasil Uji Validitas	50
14. Hasil Uji Reliabilitas	51
15. Hasil Uji Multikolinieritas	53
16. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	54
17. Hasil Uji F ANOVA ^a	56
18. Hasil Koefisien Determinasi Berganda	56
19. Hasil Uji t	57

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
1. Proses Keputusan Pembelian	23
2. Rerangka Konseptual	29
3. Hasil Uji Normalitas	52
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	53



DAFTAR LAMPIRAN

Tabel	Halaman
1. Kuesioner	67
2. Tabulasi	71
3. Hasil Output SPSS	74
4. Surat Tugas Bimbingan Skripsi	90
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	91
6. Surat Ijin Riset dari STIESIA	92
7. Surat Persetujuan Ijin Riset J&T Express	93
8. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	94
9. Sertifikat Program Pengenalan Kampus	95
10. Sertifikat Training Center (UKM HIMA)	96
11. Sertifikat Training Center (UKM CDC)	97
12. Sertifikat Kompetensi	98
13. Surat Keterangan CEP	99
14. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	100
15. Hasil Plagiasi	101
16. Kartu Berita Acara	102