

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR*, *SOCIAL MEDIA MARKETING* DAN  
*ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP MINAT BELI PRODUK  
MENANTEA CABANG MULYOSARI SURABAYA**



**Oleh:**

**AYU RIDA ZULAIHA**

**NPM : 19.1.02.11850**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR*, *SOCIAL MEDIA MARKETING* DAN  
*ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP MINAT BELI PRODUK  
MENANTEA CABANG MULYOSARI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**AYU RIDA ZULAIHA**

**NPM : 19.1.02.11850**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH BRAND AMBASSADOR, SOCIAL MEDIA MARKETING  
DAN ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP MINAT BELI  
PRODUK MENANTEA CABANG MULYOSARI SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**AYU RIDA ZULAIHA**

**NPM : 19.1.02.11850**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 25 Maret 2023**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Anggota : 1. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.**


**2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

  
**Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.**

  
**Dr. Suwitho, M.Si.**



**Dr. Nur Fadjiroh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **AYU RIDA ZULAHHA**

NPM : **19.1.02.11850**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“PENGARUH *BRAND AMBASSADOR*, *SOCIAL MEDIA MARKETING* DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP MINAT BELI PRODUK MENANTEA CABANG MULYOSARI SURABAYA”**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 25 Maret 2023 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 penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, 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 meniru 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, 25 Maret 2023



METERAI  
TEMPEL  
B1AD5AKX383528932

**AYU RIDA ZULAHHA**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Ayu Rida Zulaiha  
NPM : 1910211850  
Program Studi : Manajemen  
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 04 Februari 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara / Anak ke : 3 (tiga) / 4 (empat)  
Alamat Rumah : Rumdis TNI-AL Wonosari Blok A-229

Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Emy Sri Wahjuni  
Alamat Rumah : Rumdis TNI-AL Wonosari Blok A-229

Pekerjaan / Jabatan : Ibu Rumah Tangga

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Hang Tuah 12 Surabaya Tahun 2011
2. Tamat SMP di SMPN 38 Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SMA di SMAN 19 Surabaya Tahun 2017

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2019-2023	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
2022 - Sekarang	Boost Juice Bars	-	PT

Dibuat dengan sebenarnya

**AYU RIDA ZULAIHA**

## 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, SOCIAL MEDIA MARKETING* DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP MINAT BELI PRODUK MENANTEA CABANG MULYOSARI SURABAYA”**.

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 penulis mengucapkan terima kasih yang 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. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk ciftas akademika.
4. Dian Palupi, S.E., M.S.M. selaku dosen wali yang telah ikut serta dalam proses perkuliahan sehingga bisa sampai pada titik penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Pimpinan dan Staf Menantea cabang Mulyosari Surabaya, yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya yang baik dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Sukamto (Alm) dan Ibu Emy Sri Wahjuni selaku Orang Tua dan ketiga saudara saya terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan do'a

maupun material dan kesabarannya menemani saya mulai awal perkuliahan hingga skripsi ini bisa terselesaikan.

8. Untuk partner saya yang sedang menjalani pendidikan Taruna AAL, terima kasih telah berkontribusi dan menemani pada hari-hari yang tidak mudah di lewati selama proses pengerjaan skripsi ini. Semoga kedepannya bisa tetap menjadi sosok yang penulis butuhkan, memperbaiki apa yang kurang, dan menambahkan apa yang diperlukan untuk kedepannya.
9. Rendiyani Prasetyo Putri, Nia Novita Sari, Novita Dwi Yuliyanti, Awalia Jihan S, teman-teman Sarjana Manajemen 3 dan teman-teman Bimbingan 22 terima kasih sudah mampu berjuang bersama-sama, memberikan support serta doanya sehingga proses pengerjaan penelitian ini dapat terselesaikan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

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

Surabaya, 25 Maret 2023

**AYU RIDA ZULAIHA**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8
2.1.1 Pemasaran .....	8
2.1.2 Minat Beli .....	11
2.1.3 <i>Brand Ambassador</i> .....	15
2.1.4 <i>Social Media Marketing</i> .....	17
2.1.5 <i>Online Customer Review</i> .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Rerangka Konseptual .....	25
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	25
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	28
3.1.1 Jenis Penelitian.....	28
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	28
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	30



3.3.1	Jenis Data .....	30
3.3.2	Sumber Data.....	30
3.3.3	Teknik Pengambilan Data.....	30
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	31
3.4.1	Variabel.....	31
3.4.2	Definisi Operasional Variabel .....	32
3.5	Teknik Analisis Data.....	33
3.5.1	Uji Instrumen .....	34
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	35
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.4	Uji Kelayakan Model .....	37
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	38
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	40
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	41
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian .....	44
4.1.4	Uji Instrumen .....	47
4.1.5	Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	51
4.1.7	Uji Kelayakan Model .....	53
4.1.8	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	54
4.2	Pembahasan.....	55
<b>BAB 5 : PENUTUP</b>	<b>.....</b>	<b>60</b>
5.1	Simpulan .....	60
5.2	Keterbatasan.....	60
5.3	Saran .....	61
JADWAL PENELITIAN	.....	63
DAFTAR PUSTAKA	.....	64
LAMPIRAN	.....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 <i>Rating</i> Shopee Food Menantea Mulyosari Surabaya.....	2
2 Penelitian Terdahulu .....	24
3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	43
7 Tanggapan Responden Berdasarkan Minat Beli .....	45
8 Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Brand Ambassador</i> .....	45
9 Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Social Media Marketing</i> .....	46
10 Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Online Customer Review</i> .....	47
11 Hasil Uji Validitas .....	48
12 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	52
15 Hasil Uji F.....	53
16 Hasil Koefisien Determinasi .....	54
17 Hasil Uji t.....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual .....	25
2 Hasil Uji Normalitas .....	51
3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner .....	66
2 Tabulasi .....	70
3 Hasil Output SPSS .....	73

