

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN  
*FREE SHIPPING PROMOTION* TERHADAP *PURCHASING DECISION*  
PRODUK *SCARLETT WHITENING* PADA *E-COMMERCE SHOPEE***



**Oleh:**

**Silvi Dwi Lestari**

**NPM: 20.1.02.12191**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**(STIESIA) SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN  
*FREE SHIPPING PROMOTION* TERHADAP *PURCHASING DECISION*  
PRODUK *SCARLETT WHITENING* PADA *E-COMMERCE SHOPEE***



**Oleh:**

**Silvi Dwi Lestari**

**NPM: 20.1.02.12191**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**(STIESIA) SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN  
*FREE SHIPPING PROMOTION* TERHADAP *PURCHASING DECISION*  
PRODUK *SCARLETT WHITENING* PADA *E-COMMERCE SHOPEE***

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh**

**Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**SILVI DWI LESTARI**

**NPM: 20.1.02.12191**

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

**2024**

**PENGARUH BRAND AMBASSADOR, ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN  
FREE SHIPPING PROMOTION TERHADAP PURCHASING DECISION  
PRODUK SCARLETT WHITENING PADA E-COMMERCE SHOPEE**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**SILVI DWI LESTARI**

**NPM : 20.1.02.12191**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 16 Maret 2024**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.**

**2. Drs. Ec. Yahya, M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

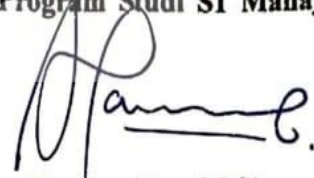
**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Drs. Ec. Yahya, M.M.**



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



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **SILVI DWI LESTARI**

N.P.M : **20.1.02.12191**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:


**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *FREE SHIPPING PROMOTION* TERHADAP *PURCHASING DECISION* PRODUK *SCARLETT WHITENING* PADA *E-COMMERCE SHOPEE***

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 16 Maret 2024 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 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, 16 Maret 2024  
Yang membuat pernyataan,



METERAI  
TEMPEL  
10000  
69EALX149737222

**SILVI DWI LESTARI**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Silvi Dwi Lestari  
NPM : 20.1.02.12191  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 28 Juli 2001  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak ke : 2/ 2  
Alamat Rumah : Karangpilang Rt. 01 Rw. 01, Ngampel,  
Balongpanggang, Gresik  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Supriadi  
Alamat Rumah/Telpon : Karangpilang Rt. 01 Rw. 01, Ngampel,  
Balongpanggang, Gresik/ 08508874320  
Alamat Kantor/Telpon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Tambakrejo tahun 2014
2. Tamat SLTP di SMPN 1 Waru tahun 2017
3. Tamat SLTA di SMKN 1 Surabaya tahun 2020
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30, Surabaya	I-VII	2020-2024	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pekerjaan/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Silvi Dwi Lestari

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan perlindungan-Nya sehingga penulisan Skripsi yang berjudul “PENGARUH *BRAND AMBASSADOR, ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *FREE SHIPPING PROMOTION* TERHADAP *PURCHASING DECISION* PRODUK SCARLETT WHITENING PADA *E-COMMERCE SHOPEE*” dapat terselesaikan dengan baik.

Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar sarjana S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya. Sehingga, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Yahya, M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing saya dalam proses menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya
4. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
5. Teristimewa untuk kedua orang tua yang sangat saya sayangi dan cintai, Bapak Supriadi dan Ibu Ngatimah, skripsi ini saya persembahkan untuk

beliau berdua. Terimakasih atas kasih sayang dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini serta terimakasih atas segala dukungan baik secara moral, materi dan spiritual sehingga penulis dapat terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Untuk kakak kandung saya, All Istiana, dan kakak ipar saya Ali Murthadho serta kedua keponakan saya M. Uwais Ali Fikri dan Bilqis Ilmi Aghnia Ali yang selalu menghibur saya ketika jenuh dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Untuk sahabat saya Tarisa Eka yang selalu mendengarkan keluh kesah dan selalu memberikan semangat dan dorongan dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini.
8. Untuk teman-teman seperjuangan saya yang terus membantu memberikan dorongan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.
10. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, Silvi Dwi Lestari karena telah mampu berjuang dan bertahan sampai sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari segala tekanan, tidak memutuskan untuk menyerah dan terus menghadapi proses yang tidak bisa di bilang mudah serta terus semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan sebuah pencapaian yang patut dibanggakan dan aku bangga untuk setiap langkah kecil yang aku ambil.



Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu di harapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan syukur, serta semoga laporan ini dapat memberikan manfaat, pengetahuan kepada seluruh pembaca.

Surabaya, 16 Maret 2024

Penulis,

Silvi Dwi Lestari



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Praktis .....	11
1.4.2 Manfaat Teoritis .....	11
1.4.3 Manfaat Kebijakan .....	12
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...</b>	<b>13</b>
2.1. Tinjauan Teoritis.....	13
2.1.1 Pemasaran <i>Online</i> .....	13
2.1.2 <i>Brand Ambassador</i> (BA) .....	14
2.1.3 <i>Online Customer Review</i> (OCR) .....	16
2.1.4 <i>Free Shipping Promotion</i> (FSP).....	18
2.1.5 <i>Purchasing Decision</i> (PD).....	19
2.2. Penelitian Terdahulu .....	23
2.3. Kerangka Konseptual.....	26
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	26
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek).....	29
3.1.1 Jenis Penelitian .....	29
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) .....	29
3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	31

3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	32
3.4.1	Variabel Penelitian .....	32
3.4.2	Definisi Operasional Penelitian.....	32
3.5	Uji Instrumen Data .....	34
3.5.1	Uji Validitas .....	34
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.6	Teknik Analisis Data .....	35
3.6.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.6.2	Uji Asumsi Klasik .....	36
3.6.3	Uji Kelayakan Model.....	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 Responden .....	42
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	45
4.1.4	Uji Instrumen Data .....	50
4.1.4.1	Uji Validitas .....	50
4.1.4.2	Uji Reliabilitas .....	51
4.1.5	Teknik Analisis Data .....	52
4.1.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
4.1.5.2	Uji Asumsi Klasik .....	54
4.1.5.3	Uji Kelayakan Model.....	57
4.2	Pembahasan .....	60
4.2.1	Pengaruh <i>Brand Ambassador</i> Terhadap <i>Purchasing Decision</i> .....	60
4.2.2	Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap <i>Purchasing Decision</i> .....	62
4.2.3	Pengaruh <i>Free Shipping Promotion</i> Terhadap <i>Purchasing Decision</i> .....	64
<b>BAB 5</b>	<b>: PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
5.1	Simpulan .....	66
5.2	Keterbatasan .....	67
5.3	Saran .....	68
	<b>JADWAL PENELITIAN.....</b>	<b>69</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Peringkat Reputasi <i>Brand Boy Group</i> Kpop .....	8
2. Mapping Penelitian Terdahulu .....	23
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan di Surabaya Timur .....	45
7. Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Ambassador</i> (BA) .....	47
8. Tanggapan Responden Terhadap <i>Online Customer Review</i> (OCR) .....	48
9. Tanggapan Responden Terhadap <i>Free Shipping Promotion</i> (FSP).....	49
10. Tanggapan Responden Terhadap <i>Purchasing Decision</i> (PD) .....	50
11. Hasil Uji Validitas.....	51
12. Hasil Uji Reliabilitas .....	52
13. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
14. Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	55
15. Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
16. Hasil Uji F .....	58
17. Hasil Uji Analisis Koefisien Diterminasi ( $R^2$ ) .....	58
18. Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Data <i>Survey Platform E-Commerce</i> tahun 2022.....	2
2. Data <i>Survey Top 5 Brand Perawatan Wajah Terlaris di E-Commerce</i> 2022 ...	4
3. Data <i>Survey Body Lotion</i> dengan Penjualan Terbanyak 2023.....	4
4. Data Penjualan <i>Scarlett Whitening</i> Tahun 2022-2023 .....	5
5. Rerangka Konseptual .....	26
6. Hasil Uji Normalitas Berdasarkan Analisis Grafik.....	55
7. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	73
2. Rekapitulasi Jawaban Responden .....	80
3. <i>Frequency Table</i> .....	86
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	91
5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	95

