

**PENGARUH *CELEBRITY ENDORSER*, *BRAND IMAGE*, DAN *ONLINE  
CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK *SKINCARE* AVOSKIN PADA *E-COMMERCE* SHOPEE  
DI SURABAYA**



**Oleh :**

**SILVI RIFDA THAHIRAH**

**NPM : 20.1.02.12209**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

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

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH *CELEBRITY ENDORSER*, *BRAND IMAGE*, DAN *ONLINE  
CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK *SKINCARE* AVOSKIN PADA *E-COMMERCE* SHOPEE  
DI SURABAYA**



**Oleh :**

**SILVI RIFDA THAHIRAH**

**NPM : 20.1.02.12209**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

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

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH *CELEBRITY ENDORSER*, *BRAND IMAGE*, DAN *ONLINE  
CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK *SKINCARE* AVOSKIN PADA *E-COMMERCE* SHOPEE  
DI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**SILVI RIFDA THAHIRAH**

**NPM : 20.1.02.12209**

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

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH *CELEBRITY ENDORSER*, *BRAND IMAGE*, DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *SKINCARE AVOSKIN* PADA *E-COMMERCE SHOPEE* DI SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**SILVI RIFDA THAHIRAH**

**NPM : 20.1.02.12209**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 02 Maret 2024**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.**  
**Anggota : 1. Dr. Prijati, S.E., M.M.**  
**2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

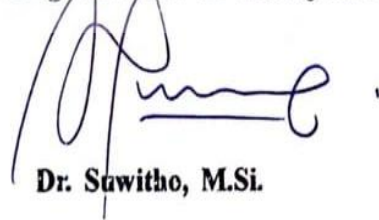
**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**



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

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**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 RIFDA THAHIRAH**

N.P.M : **20.1.02.12209**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH *CELEBRITY ENDORSER*, *BRAND IMAGE*, DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *SKINCARE AVOSKIN* PADA *E-COMMERCE SHOPEE* DI SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 02 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, 02 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,



**Silvi Rifda Thahirah**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Silvi Rifda Thahirah  
NPM : 20.1.02.12209  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 09 Juli 2001  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (Tiga)/ 2 (Dua)  
Alamat Rumah : Jl. Kedinding Lor Dahlia No. 7 Surabaya  
Status : Mahasiswa

### B. ORANG TUA

Nama : Agus Mudjianto  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Kedinding Lor Dahlia No. 7 Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Tanah Kali Kedinding VII tahun 2013.
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 18 Surabaya tahun 2016.
3. Tamat SLTA di SMK Farmasi Surabaya tahun 2019.
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2020-2024	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2019-2020	Apotek	-	Tenaga Teknis Kefarmasian

Dibuat dengan sebenarnya

**Silvi Rifda Thahirah**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, serta senantiasa memberikan penulis kesehatan, kemudahan dan kekuatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *CELEBRITY ENDORSER*, *BRAND IMAGE*, DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *SKINCARE AVOSKIN* PADA *E-COMMERCE SHOPEE* DI SURABAYA”**. Penyusunan skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan jenjang Strata 1 guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu tidak terlepas dari banyaknya dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah memberikan arahan bagi penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih dengan setulus hati kepada yang terhormat:

1. Prof. 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 Skripsi yang telah memberikan waktunya, pengarahan, dan bimbingan dengan penuh kesabaran serta dukungan semangat selama penulis menyelesaikan skripsi.

4. Drs. Achmad Djuraidi, M.Si. selaku Dosen Wali SM-4 yang telah memberikan nasihat dan dorongan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama kegiatan perkuliahan berlangsung. Demikian pula seluruh Staf dan Karyawan yang banyak membantu dalam bidang informasi dan administrasi guna kegiatan akademik.
6. Kepada kedua Orang Tua, Kakak, dan Adik saya tercinta yang telah memberikan doa, motivasi, nasihat, dan seluruh dukungan tanpa pernah ada habisnya kepada penulis agar terus semangat dalam menyelesaikan pendidikan ini.
7. Teman terdekat saya Anisa Jumarnis, Putri Zahra, dan Vivi Melaniwati yang telah membantu proses pengumpulan data dan selalu memberikan motivasi, serta dorongan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan kelas SM-4 Manajemen Angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan semangat kepada penulis selama kegiatan perkuliahan dan juga pada saat proses penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, dukungan dan motivasinya hingga do'a yang telah diberikan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.



10. Dan terakhir, kepada diri saya sendiri. Silvi Rifda Thahirah. Terima kasih sudah bertahan hingga sejauh ini dengan segala rintangan dan selalu ingin berusaha bahkan tak kenal menyerah dan tidak lelah untuk mencoba semaksimal mungkin demi pencapaian kesuksesan yang diimpikan.

Segala upaya dan usaha telah penulis lakukan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca yang bersifat membangun untuk memperbaiki demi penyempurnaan skripsi ini. Sebagai akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan pengetahuan sebagai referensi dalam penyusunan skripsi bagi semua pihak khususnya mahasiswa STIESIA Surabaya.

Surabaya, 02 Maret 2024

Penulis,

**Silvi Rifda Thahirah**

## 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.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	12
1.4.3 Manfaat Kebijakan.....	13
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	13
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...</b>	<b>14</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	14
2.1.1 Pemasaran .....	14
2.1.2 <i>Celebrity Endorser</i> .....	16
2.1.3 <i>Brand Image</i> .....	21
2.1.4 <i>Online Customer Review</i> .....	28

2.1.5 Keputusan Pembelian .....	31
2.2 Penelitian Terdahulu .....	38
2.3 Rerangka Konseptual.....	44
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	45
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	48
3.1.1 Jenis Penelitian .....	48
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	49
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	49
3.3 Teknik Pengambilan Data.....	51
3.3.1 Jenis Data.....	51
3.3.2 Sumber Data .....	52
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	54
3.4.1 Variabel Penelitian.....	54
3.4.2 Definisi Operasional Penelitian.....	55
3.5 Teknik Analisis Data.....	60
3.5.1 Uji Instrumen .....	61
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	63
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	65
3.5.5 Uji Hipotesis (Uji-t).....	67
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	68
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	68
4.1.2 Deskriptif Karakteristik Responden .....	70
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian.....	75
4.1.4 Uji Instrumen.....	82
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	85

4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	87
4.1.7 Uji Kelayakan Model.....	92
4.1.8 Uji Hipotesis (Uji-t).....	94
4.2 Pembahasan Analisis Data.....	95
4.2.1 <i>Celebrity Endorser</i> Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Keputusan Pembelian .....	95
4.2.2 <i>Brand Image</i> Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Keputusan Pembelian.....	97
4.2.3 <i>Online Customer Review</i> Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Keputusan Pembelian.....	98
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>100</b>
5.1 Simpulan.....	100
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	101
5.3 Saran .....	101
JADWAL PENELITIAN.....	103
DAFTAR PUSTAKA .....	104
LAMPIRAN.....	108

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Top 5 <i>Brand Skincare</i> Lokal Terlaris di <i>E-Commerce</i> Indonesia.....	4
2. Rating Produk <i>Skincare</i> Avoskin Pada Avoskin <i>Official Shop</i> di Shopee.....	8
3. Penelitian Terdahulu .....	39
4. Skala Likert .....	54
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	72
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	73
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisli Wilayah .....	74
9. Kelas Interval .....	76
10. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Celebrity Endorser</i> .....	77
11. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Brand Image</i> .....	78
12. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Online Customer Review</i> ....	80
13. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian .....	81
14. Hasil Uji Validitas .....	83
15. Hasil Uji Reliabilitas .....	84
16. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	85
17. Hasil Uji Normalitas Menggunakan <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	89
18. Hasil Uji Multikolinearitas.....	90
19. Hasil Uji F .....	92
20. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	93
21. Hasil Uji Hipotesis (Uji-t).....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Proses Keputusan Pembelian .....	33
2. Rerangka Konseptual .....	44
3. Grafik Hasil Uji Normalitas Menggunakan <i>Probability Plot</i> .....	88
4. Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	91



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	108
2. Tabulasi Data.....	116
3. Hasil Output SPSS Versi 29 Statistik Deskriptif.....	121
4. Hasil Output SPSS Versi 29 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	127
5. Hasil Output SPSS Versi 29 Uji Asumsi Klasik.....	132
6. Hasil Output SPSS Versi 29 Uji Kelayakan Model .....	134

