



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

Pengaruh *Brand Ambassador* BTS, *Brand Image*, dan *Service Quality* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna *Marketplace* Tokopedia di Kota Surabaya

Aisyah Indah Fahira

181500226

Dosen Pembimbing

Tri Ariprowo, S.E., M.Si.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2022

**PENGARUH *BRAND* AMBASSADOR *BTS*, *BRAND*
IMAGE, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PENGGUNA
MARKETPLACE TOKOPEDIA DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



**AISYAH INDAH FAHIRA
NIM : 181500226**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR* BTS, *BRAND IMAGE*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PENGGUNA
MARKETPLACE TOKOPEDIA DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

AISYAH INDAH FAHIRA

NIM : 181500226

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi penelitian ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan layak untuk di uji:

Tanggal: 13 April 2022

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Tri Aripabowo, S.E., M.Si.

NPP: 1809867/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Ambassador*, *Brand Image*, dan *Service Quality* Terhadap Keputusan Pembelian pada Pengguna Marketplace Tokopedia di Kota Surabaya.

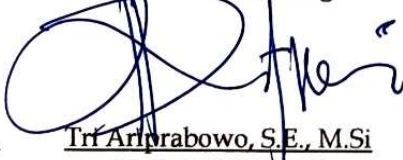
Identitas Mahasiswa

- Nama : Aisyah Indah Fahira
- NIM : 181500226
- Program Studi : Manajemen 2018
- Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- Alamat e-mail : aisyahindahf18@gmail.com

Surabaya, 22 April 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Made Bagis Dwarta, S.E, M.M.
NPP. 1109598/DY

Dosen Pembimbing

Tri Ardyabowo, S.E., M.Si
NPP. 1809967/DY

Menyetujui,
Dekan

Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., MSM.
NPP. 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya pada

Hari : Jum'at

Tanggal : 22 April

Tahun : 2022

Penguji I



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM
NPP : 0709494/DY

Penguji II



Bisma Arianto, S.E., M.M
NPP : 1302663/DY

SURAT PENYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aisyah Indah Fahira

NIM : 181500226

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: “Pengaruh *Brand Ambassador*, *Brand Image*, dan *Service Quality* Terhadap Keputusan Pembelian pada Pengguna *Marketplace* Tokopedia di Kota Surabaya.” Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021-2022 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 31 Maret 2022

Mahasiswa,



Aisyah Indah Fahira

NIM: 18150226

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh
Alhamdulillah Rabbil Alamin segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Brand Ambassador BTS, Brand Image, dan Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian pada pengguna Marketplace Tokopedia di Kota Surabaya”**, dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. M. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., MSM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Tri Aripriabowo S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Achiyar dan Ibu Mamik telah memberikan do’a, motivasi, semangat, dan dukungan secara materi kepada saya dari awal perkuliahan hingga pada tahap penyelesaian skripsi dengan baik.
7. Terima kasih kepada keluarga besar saya terutama kedua kakak laki-laki, Mas Abbas dan Mas Hasan yang selalu

8. mendukung saya mulai dari awal kuliah hingga penyelesaian skripsi.
9. Sahabat yang sudah saya anggap seperti keluarga, Dewi Sukmawati Rahayu, Siska Nur Wulan Safitri, Salsabila Mega Fitriyah, terima kasih sudah menjadi sahabat yang selalu ada mulai dari awal kuliah hingga saat ini.
10. Teman-teman Manajemen 2018 E terima kasih atas segala bantuannya selama empat tahun.
11. Anggota BTS Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook, terima kasih telah menjadi *support system* penulis melalui karya-karyanya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis tentu menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca untuk kesempurnaan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca serta semua pihak yang memerlukanya.

Surabaya, 21 Maret 2022

Penulis

ABSTRACT

This research aims to determine whether there is an effect of the BTS Brand Ambassador variable (X1), Brand Image (X2), Service Quality (X3) on Purchase Decision (Y). Using a population of active Tokopedia users in the city of Surabaya of 2,971,300 people and taking a sample of 102 with the criteria of having transacted at Tokopedia at least once. Based on the results of the reseacrh, partially Brand Ambassador BTS (X1) has no significant effect on Purchase Decisions (Y). Brand Image (X2) partially affects the Purchase Decision (Y). Service Quality (X3) partially affects Purchase Decisions on users Simultaneously, Brand Ambassador BTS (X1), Brand Image (X2), and Service Quality (X3) together have a significant influence on Purchase Decisions on Tokopedia Marketplace users at City of Surabaya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel *Brand Ambassador* BTS (X_1), *Brand Image* (X_2), *Service Quality* (X_3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y). Menggunakan populasi pengguna aktif Tokopedia di Kota Surabaya sebesar 2.971.300 jiwa dan mengambil sampel sebanyak 102 dengan kriteria pernah bertransaksi di Tokopedia minimal satu kali. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan secara parsial *Brand Ambassador* BTS (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y). *Brand Image* (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y). *Service Quality* (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada pengguna *Secara simultan*, *Brand Ambassador* BTS (X_1), *Brand Image* (X_2), dan *Service Quality* (X_3) secara bersama-sama terdapat pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada pengguna *Marketplace* Tokopedia di Kota Surabaya.

HALAMAN MOTTO

“There will be times in your life when you question your own decisions, whether it be about your major or your profession, whether you have made the right choice, whether you are doing well or walking the path of failure. And when you do, remember: you are the leader of your own life.”

– Jung Hoseok, BTS

“Akan ada saat-saat dalam hidupmu ketika kamu mempertanyakan keputusanmu sendiri, apakah itu tentang jurusan atau profesimu, apakah kamu telah membuat pilihan yang tepat, apakah kamu melakukannya dengan baik atau berjalan di jalan kegagalan. Dan ketika kamu melakukannya, ingatlah: kamu adalah pemimpin dalam hidupmu sendiri.”

– Jung Hoseok, BTS

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Berita Acara Ujian Skripsi	iv
Surat Pernyataan Keaslian	v
Kata Pengantar.....	vi
<i>Abstract</i>	viii
Abstrak.....	ix
Halaman Motto.....	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TELAAH PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17

2.2 Landasan Teori	31
2.2.1 Pengertian Pemasaran	31
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	32
2.2.3 Pengertian Perilaku Konsumen.....	33
2.2.4 Pengertian <i>Brand Equity</i>	34
2.2.5 <i>Brand Ambassador</i>	34
2.2.6 <i>Brand Image</i>	39
2.2.7 <i>Service Quality</i>	41
2.2.8 Keputusan Pembelian	43
2.2.9 Pengertian <i>Marketplace</i>	45
2.2.10 Hubungan Antar Variabel.....	46
2.3 Kerangka Konseptual	47
2.4 Hipotesis.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Rancangan Penelitian.....	51
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .	54
3.2.1 Populasi.....	54
3.2.2 Sampel.....	54
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	55
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	55
3.3.1 Jenis Data	55
3.3.2 Sumber Data.....	56

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.4.1 Kuisioner.....	56
3.4.2 Skala Pengukuran.....	56
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	57
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	
57	
3.5.1 Variabel Penelitian	57
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	58
3.6 Teknik Analisa Data.....	62
3.6.1 Langkah-Langkah Analisis Data.....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	67
4.1.1 Profil Tokopedia	67
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	70
4.2.1 Karakteristik Responden	70
4.2.2 Hasil Penelitian Responden Terhadap Variabel	72
4.3 Uji Instrument.....	77
4.3.1 Uji Validitas.....	77
4.3.2 Uji Reliabilitas	79
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	80
4.4.1 Uji Normalitas.....	80
4.4.2 Uji Multikolinieritas	82

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	83
4.5 Uji Hipotesis.....	86
4.5.1 Uji Parsial (Uji t).....	86
4.5.2 Uji Simultan (Uji F).....	88
4.6 Analisis Regresi Berganda	89
4.7 Koefisien Determinasi.....	89
4.8 Pembahasan	91
4.8.1 Pengaruh <i>Brand Ambassador</i> BTS Terhadap Keputusan Pembelian Secara Parsial.....	92
4.8.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian Secara Parsial	93
4.8.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Keputusan Pembelian Secara Parsial	94
4.8.4 Pengaruh <i>Brand Ambassador</i> BTS, <i>Brand Image</i> , <i>Service Quality</i> Terhadap Keputusan Pembelian Secara Simultan.....	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1 Simpulan.....	97
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung Marketplace di Indonesia	6
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Akan Dilakukan	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	71
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Brand Ambassador BTS (X1)	73
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Brand Image (X2)	74
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Service Quality (X3)	75
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian (Y)	76
Tabel 4.8 Hasil Validitas	78
Tabel 4.9 Hasil Reliabilitas.....	80
Tabel 4.10 Hasil Kolmogorov-Smirnov	82
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	83
Tabel 4.12 Hasil Uji Glejser	85
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	86
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	88
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pengguna Internet se-Asia Maret 2021 ..2	
Gambar 1.2 Grafik Pengguna Internet se-Indonesia4	
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual47	
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian53	
Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plot81	
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>84	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Persetujuan.....	101
Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan Skripsi	102
Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi	103
Lampiran 4 Lembar Kuisisioner Penelitian.....	104
Lampiran 5 Tabulasi Data	115
Lampiran 6 Hasil Output SPSS	127
Lampiran 7 Daftar Hadir Peserta Seminar Proposal.....	151
Lampiran 8 Matriks.....	152