

**PENGARUH KREDIBILITAS BRAND AMBASSADOR  
DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA DI  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Mencapai  
Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Bisnis



OLEH :  
**NADIA NUR SAHARANI**  
1121800070

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**



**PENGARUH KREDIBILITAS BRAND AMBASSADOR  
DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA DI  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Mencapai  
Gelar Sarjana Strata-I

Program Studi Administrasi Bisnis



OLEH:

**NADIA NUR SAHARANI**

1121800070

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**


**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : Nadia Nur Saharani  
**NPM** : J121800070  
**Judul** : Pengaruh Kredibilitas Brand Ambassador Dan Brand Image  
Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Aplikasi  
Tokopedia Surabaya

Surabaya, 1 Juli 2022

**Dekan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**  
**Universitas 17 Agustus 1945**  
**Surabaya**

**Dosen Pembimbing**

  
**Dr. Dra. Ayu Maduwiniarti, M.P.**  
**NPP. 20120.87.0103**

  
**Dra. Awini Muliyati, M.M.**  
**NPP. 200120.92.0283**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal :

Dewan Penguji :

1. **Dra. Awin Mulyati, M.M.**  
Ketua
2. **Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.M.**  
Anggota
3. **Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.**  
Anggota

Mengesahkan :

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.**

NPP. 20120.87.0103

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadia Nur Saharani

NBI : 1121800070

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prodi : Administrasi Bisnis

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya buat untuk melengkapi tugas akademik dan memenuhi persyaratan mencapai gelar strata- 1 Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul :

### **PENGARUH KREDIBILITAS BRAND AMBASSADOR DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA DI SURABAYA**

Menyatakan skripsi yang saya buat adalah hasil karya sendiri tanpa menjiplak karya milik orang lain terkecuali karya peneliti terdahulu dengan mencantumkan di daftar pustaka sebagai sumber atau acuan dalam penulisan skripsi dan penulisan skripsi tentunya dengan bantuan dosen pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak siapapun.

Surabaya, 01 Juli 2022

Hormat Saya



Nadia Nur Saharani

1121800070



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
JI. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Nur Saharani  
NBI/ NPM : 1121800070  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek\*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

"Pengaruh Kredibilitas Brand Ambassador dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Aplikasi Shopee di Surabaya"

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 01 Juli 2022

Yang Menyatakan,

  
  
(Nadia Nur S.....)

\*Coret yang tidak perlu

## **ABSTRACT**

This study aims to determine whether there is an influence between Brand Ambassador Credibility and Brand Image on Purchase Decisions for Tokopedia application users in Surabaya. With a population of all users of the Tokopedia application in Surabaya and using the sampling technique is Non Probability Sampling using the Purposive Sampling method with a sample of 100 respondents. This study uses quantitative research methods and by testing the SPSS ver 21 tool. The data collection technique used by the researcher is a questionnaire by distributing statements to 100 respondents for Korean idol BTS fans who have used the Tokopedia application. The research data analysis technique used descriptive analysis, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing, namely the t test, F test, and the coefficient of determination ( $R^2$ ) test. Based on the results of the t-test and F-test conducted by the researcher, the credibility of the Brand Ambassador and Brand Image, either independently or jointly, has a positive and significant effect on purchasing decisions. In selecting a Brand Ambassador, Tokopedia should choose someone who is reliable in their field so that the company can achieve targets to be more targeted and Tokopedia must position itself as a customer by creating products/brands that are unique or that have never been sold by Tokopedia that are different from competitors.

**Keywords :** *Brand Ambassador Credibility, Brand Image, Purchase Decision, Korean Idol, BTS*



## ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara Kredibilitas Brand Ambassador dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian bagi pengguna aplikasi Tokopedia di Surabaya. Dengan populasi semua pengguna aplikasi Tokopedia di Surabaya dan menggunakan teknik sampel adalah *Non Probability Sampling* dengan penggunaan metode *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan dengan pengujian alat SPSS ver 21. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti ialah kuesioner dengan menyebarkan pernyataan kepada 100 responden bagi penggemar idol korea BTS yang pernah menggunakan aplikasi Tokopedia. Teknik analisa data penelitian menggunakan analisa deskriptif, analisa regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis yaitu uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Berdasarkan hasil uji t dan uji F yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan Kredibilitas Brand Ambassador dan Brand Image baik secara mandiri atau bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Dalam pemilihan Brand Ambassador seharusnya Tokopedia memilih seseorang yang handal dalam bidangnya supaya perusahaan dapat mencapai target agar lebih tepat sasaran dan Tokopedia harus memposisikan dirinya sebagai pelanggan dengan cara membuat produk/merk yang unik atau yang belum pernah diperjualkan oleh Tokopedia yang berbeda dari para pesaing.

**Kata Kunci :** *Kredibilitas Brand Ambassador, Brand Image, Keputusan Pembelian, Idol korea, BTS*

## **MOTTO**

**“Jika Kamu Bisa Memimpikannya, Kamu Bisa Melakukannya”**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat karunia – Nya kita diberi kesehatan sehingga dapat diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kredibilitas Brand Ambassador Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Aplikasi Tokopedia Di Surabaya” dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam menyusun penelitian skripsi, peneliti berterimakasih serta dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi hingga tepat waktu. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM selaku Kaprodi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Awin Mulyati, M.M. selaku Dosen Pembimbing I skripsi yang telah membantu, memberi saran dan anjuran untuk menyelesaikan skripsi.
5. Dr. IGN Anom Maruta, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dengan memberi saran, arahan dan anjuran untuk menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Didik Kristanto dan Ibu Lubna Saadah selaku orang tua yang saya hormati dan cintai yang telah banyak membantu serta memberi doa, dukungan serta saran dalam proses penyusunan skripsi.
7. Keluarga besar khususnya dari keluarga orang tua karena membantu dan memberi doa
8. Ketiga adikku Neysa Odellia Putri, Mailkyano Brilly Pradana dan Rania Slavania Fourtunely yang telah memberi semangat dan dukungan selama ini.
9. Teman - teman yang termasuk penggemar atau komunitas idol korea BTS yang telah memberi bantuan dan saran.
10. Teman - teman seperjuangan prodi administrasi bisnis, administrasi Negara dan ilmu komunikasi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
11. Sahabat – sahabat Okta Dwi, Henny, Lisa Putri, Niken, Fitri, Merlya dan Yolanda yang telah membantu memberi dukungan dan semangat
12. Pihak pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Surabaya, 08 Juli 2022

## DAFTAR ISI

SKRIPSI .....	i
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAK.....	vii
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang .....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah .....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Sistematika Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1. Bagian Awal Skripsi Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2. Bagian Utama Skripsi Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
1.5.3. Bagian Akhir Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Kredibilitas Brand Ambassador.....	Error! Bookmark not defined.
A. Pengertian Kredibilitas Brand Ambassador .	Error! Bookmark not defined.
B. Tujuan Brand Ambassador .....	Error! Bookmark not defined.
C. Karakteristik Brand Ambassador .....	Error! Bookmark not defined.
D. Fungsi Brand Ambassador .....	Error! Bookmark not defined.
E. Peranan Brand Ambassador .....	Error! Bookmark not defined.
F. Proses Pemilihan Brand Ambassador .....	Error! Bookmark not defined.
G. Indikator Brand Ambassador .....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2. Brand Image .....	Error! Bookmark not defined.
A. Pengertian Brand Image.....	Error! Bookmark not defined.
B. Manfaat Brand Image .....	Error! Bookmark not defined.
C. Faktor Faktor Brand Image .....	Error! Bookmark not defined.

D. Dimensi Brand Image .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Indikator Brand Image .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3. Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Pengertian Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Langkah Alternatif Keputusan Pembelian ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Komponen Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Tahapan Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Peran Dalam Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
G. Indikator Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3. Definisi Konsep.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Pengertian Kredibilitas Brand Ambassador .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Pengertian Brand Image.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Pengertian Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4. Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Indikator Kredibilitas Brand Ambassador ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Indikator Brand Image .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5. Teori Pendukung Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6. Kerangka Dasar Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7. Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Rancangan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2. Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1. Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Jenis Data dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1. Jenis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2. Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1. Skala Pengukuran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2. Uji Instrumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6. Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Analisa Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **BAB IV PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined.**

- 4.1. Penyajian Data.....**Error! Bookmark not defined.**
    - 4.1.1. Gambaran Obyek Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
      - A. Profil Tokopedia..... **Error! Bookmark not defined.**
      - B. Logo, Visi, dan Misi Tokopedia..... **Error! Bookmark not defined.**
    - 4.1.2. Karakteristik Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**
      - 4.1.2.1. Berdasarkan penggemar idol korea “BTS” .... **Error! Bookmark not defined.**
      - 4.1.2.2. Berdasarkan usia responden ..... **Error! Bookmark not defined.**
      - 4.1.2.3. Berdasarkan jenis kelamin responden ..... **Error! Bookmark not defined.**
      - 4.1.2.4. Berdasarkan pekerjaan responden.... **Error! Bookmark not defined.**
      - 4.1.2.5. Berdasarkan pendapatan responden . **Error! Bookmark not defined.**
    - 4.1.3. Uji Instrumen..... **Error! Bookmark not defined.**
      - A. Uji Validitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
      - B. Uji Reliabilitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2. Tabulasi Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.3. Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**
    - 4.3.1 Analisa Deskriptif..... **Error! Bookmark not defined.**
    - 4.3.2 Analisa Regresi Linear Berganda ..... **Error! Bookmark not defined.**
    - 4.3.3 Pengujian Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**
      - A. Uji t..... **Error! Bookmark not defined.**
      - B. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... **Error! Bookmark not defined.**
      - C. Uji F..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.4. Pembahasan..... **Error! Bookmark not defined.**
    - 4.4.1. Pengaruh Kredibilitas Brand Ambassador terhadap Keputusan Pembelian aplikasi Tokopedia (kurang tambahi indikator dan kasih tambahan yg paling tinggi dan terendah ) ..... **Error! Bookmark not defined.**
    - 4.4.2. Pengaruh Brand Image terhadap Keputusan Pembelian aplikasi Tokopedia..... **Error! Bookmark not defined.**
    - 4.4.3. Pengaruh Kredibilitas Brand Ambassador dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian aplikasi Tokopedia..... **Error! Bookmark not defined.**
- BAB V PENUTUP.....Error! Bookmark not defined.**
- 5.1. Kesimpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- DAFTAR PUSTAKA.....Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	7
<b>TABEL 2.2</b> Tahapan Keputusan Pembelian .....	22
<b>TABEL 2.3</b> Kerangka Dasar Pemikiran .....	29
<b>TABEL 3.1</b> Scor Responden .....	34
<b>TABEL 4.2</b> Berdasarkan penggemar idol korea “BTS” .....	42
<b>TABEL 4.3</b> Berdasarkan usia responden.....	42
<b>TABEL 4.4</b> Berdasarkan jenis kelamin responden .....	43
<b>TABEL 4.5</b> Berdasarkan pekerjaan responden.....	43
<b>TABEL 4.6</b> Berdasarkan pendapatan responden .....	44
<b>TABEL 4.7</b> Hasil Uji Validitas Kredibilitas Brand Ambassador .....	44
<b>TABEL 4.8</b> Hasil Uji Validitas Brand Image .....	45
<b>TABEL 4.9</b> Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian .....	45
<b>TABEL 4.10</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	46
<b>Tabel 4.11</b> Tafsiran Nilai Rata Rata .....	47
<b>TABEL 4.12</b> Tabulasi Data variabel Kredibilitas Brand Ambassador.....	47
<b>TABEL 4.13</b> Tabulasi Data variabel Brand Image .....	50
<b>TABEL 4.14</b> Tabulasi Data variabel Keputusan Pembelian.....	53
<b>TABEL 4.15</b> Deskripsi Pernyataan Kredibilitas Brand Ambassador.....	57
<b>TABEL 4.16</b> Deskripsi Pernyataan Brand Image .....	58
<b>TABEL 4.17</b> Deskripsi Pernyataan Keputusan Pembelian.....	59
<b>TABEL 4.18</b> Hasil Analisa Regresi Linear Berganda.....	61
<b>TABEL 4.19</b> Hasil Uji t.....	62
<b>TABEL 4.20</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
<b>TABEL 4.21</b> Hasil Uji F.....	63

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR 1.1</b> Grafik Tokopedia.....	3
<b>GAMBAR 4.1</b> BTS x Tokopedia.....	40
<b>GAMBAR 4.2</b> Logo Tokopedia.....	41



