

**PENGARUH *BRAND AMBASADOR*, *KUALITAS PELAYANAN* DAN *VARIAN PRODUK* TERHADAP *KEPUTUSAN PEMBELIAN* BURGER TRAFFIC BUN MELALUI APLIKASI SHOPEE FOOD SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjan Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**DI SUSUN OLEH :  
ZULFATUL NISA  
NIM. 1121900014**

**PRODI ADMINISTRASI NIAGA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH BRAND AMBASADOR, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN VARIAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
BURGER TRAFFIC BUN MELALUI APLIKASI SHOPEE FOOD  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik**

**Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1**

**Program Studi Administrasi Bisnis**



**Disusun oleh :**

**ZULFATUL NISA**

**NIM. 1121900014**

**PRODI ADMINISTRASI NIAGA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2024**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Zulfatul Nisa**

**NIM : 1121900014**

**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Prodi : Administrasi Niaga**

**Judul : Pengaruh Brand Ambassador, Kualitas Pelayanan, dan Varian Produk Terhadap Keputusan Pembelian Burger Traffic Bun Melalui Aplikasi Shopee Food Surabaya**

**Surabaya, 02 Juli 2024**

**Mengetahui**

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

**Disetujui oleh,  
Dosen Pembimbing**

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP**

**NPP. 20120.87.0103**

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP**

**NPP. 20120.87.0103**



**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Sripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan di terima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada tanggal :**

**DEWAN PENGUJI**

1. **Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP**

**Ketua**

2. **Drs. Agung Pujianto, M.M.**

**Anggota**

3. **Dra. Sri Andavani, MM**

**Anggota**

(*[Signature]*)

(*[Signature]*)

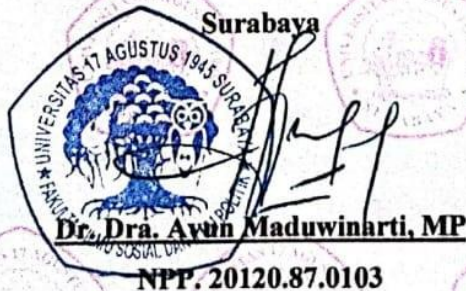
(*[Signature]*)

**Mengesahkan,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas 17 Agustus 1945**

**Surabaya**

  
**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP**  
**NPP. 20120.87.0103**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Zulfatul Nisa

NBI : 1121900014

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Brand Ambassador, Kualitas Pelayanan, dan Varian produk terhadap Keputusan Pembelian Burger Traffic Bun melalui aplikasi Shopee Food Surabaya.

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 08 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Zulfatul Nisa



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. 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 sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulfatul Nisa  
NBI : 1121900014  
Fakultas : 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 *Brand Ambassador*, Kualitas Pelayanan, dan Varian Produk terhadap Keputusan Pembelian Burger Traffic Bun melalui aplikasi Shopee Food Surabaya”**

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 9 Juli 2024

Yang Menyatakan,



## MOTTO

“Janganlah lepas dari restu orang tua, karena restu orang tua adalah kunci dari kesuksesan”

“Kesabaran dan Ketekunan membawa hasil yang luar biasa”

“Keberhasilan adalah perjalanan panjang dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpakehilangan semangat”

Fa inna ma'al usri yusra. Inna ma'al usri yusra “Maka sesungguhnya beserta kesulitan adakemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah : 5-6)

Man Jadda Wajada

“Barangsiapa bersungguh-sungguh, pasti akan mendapatkannya”

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya, Bapak H. Abdul Rachman dan Ibu Hj. Siti Sofiyah, yang telah memberikan dukungan moral maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan anakmu ini, hingga saya mendapat kesempatan untuk mengembangkan pendidikan sampai ke jenjang yang lebih tinggi, kasih sayang dan cinta yang tidak pernah ada habisnya.
2. Untuk suamiku tercinta Moch. Safii, terimakasih memberi kasih sayang, cinta dan do'a yang tiada henti untuk kesuksesan dan cit-cita istrimu ini, terimakasih untuk segala pengertian dan kesabaranmu selama ini. Putri semata wayangku Qadita Zyana Safira, melihat senyum dan kebahagiaannmu membuat ibu selalu semangat untuk bekerja keras, lelah terasa hilang setelah pulang dan melihat canda tawamu anakku tersayang, tanpa kalian ibu bukanlah siapa-siapa.
3. Untuk orang-orang disekitar saya yang saya sayangi
4. Untuk seluruh dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, khususnya dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu dan membimbing saya selama dibangku perkuliahan.



## ABSTRAK

Terjadi pandemi tidak menutup kemungkinan sangat banyak pihak dan berbagai aspek. Hal tersebut juga tentu sangat berpengaruh bagi para pebisnis, mulai dari penjualan yang semakin menurun hingga berakhir terpaksa harus melakukan PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) demi mempertahankan bisnis dan tidak sedikit juga yang mengalami kebangkrutan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Brand Ambassador, Kualitas Pelayanan, dan Varian Produk terhadap Keputusan Pembelian Burger Traffic Bun melalui aplikasi Shopee Food Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah sebuah data atau informasi yang didapatkan dalam bentuk angka dan dilalui dengan menyebarkan kuesioner. Penyebaran kuesioner pada penelitian ini dilakukan melalui google form ke para konsumen Burger Traffic Bun melalui aplikasi Shopee Food Surabaya yang berjumlah 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non- probability sampling yang artinya tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi, dan juga menggunakan teknik pengambilan sampel teknik purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis, dan dalam penelitian ini juga dibantu menggunakan SPSS versi 25. Teknik analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Brand Ambassador, Kualitas Pelayanan, dan Varian Produk berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Keputusan Pembelian pada Burger Traffic Bun melalui aplikasi Shopee Food Surabaya.

**Kata Kunci :** *Brand Ambassador*, Kualitas pelayanan, Varian produk, dan Keputusan Pembelian

## **ABSTRACT**

*The occurrence of a pandemic does not rule out the possibility of many parties and sharing aspects. This is also of course very influential for business people, starting from declining sales until they are forced to lay off workers (termination of employment) in order to maintain their business and quite a few also experience bankruptcy. This research was carried out with the aim of finding out whether there is an influence of Brand Ambassador, Service Quality and Product Variants on Purchase Decisions for Traffic Bun Burgers via the Shopee Food Surabaya application. The type of research used by the author is a quantitative research method. Quantitative research is data or information obtained in the form of numbers and carried out by distributing questionnaires. The distribution of questionnaires in this research was carried out via Google Form to Burger Traffic Bun consumers via the Shopee Food Surabaya application, totaling 100 respondents. The sampling technique used in this research is non-probability sampling, which means it does not provide the same opportunities for each element or member of the population, and also uses a purposive sampling technique. The data analysis techniques used in this research are the classic assumption test, multiple linear regression test and hypothesis test, and in this research it is also assisted using SPSS version 25. The data analysis techniques obtained in this research show that Brand Ambassador, Service Quality and Variants Products influence simultaneously (simultaneously) on purchasing decisions for Burger Traffic Bun via the Shopee Food Surabaya application.*

**Keywords:** *Brand Ambassador, Service Quality, Product Variants, and Purchasing Decisions*



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT dan juga berkah, rahmat serta hidayah-Nya yang senantiasa diberikan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Brand Ambassador, Kualitas Pelayanan, dan Varian Produk terhadap Keputusan Pembelian Burger Traffic Bun melalui aplikasi Shopee Food Surabaya”. Penyusunan skripsi ini sebagai syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan (S1) Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan secara langsung maupun tidak langsung, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Tuhan saya Allah SWT, karena telah memberikan nikmat sehat, keadaan yang mendukung untuk mengerjakan skripsi sehingga diberi jalan untuk kemudahan dan kelancaran.
2. Kedua orang tua saya Bapak H. Abdul Rachman dan Ibu Hj. Siti Sofiyah yang tidak pernah berhenti yang selalu memberikan saya do'a, dukungan, waktu, kasih sayang dan motivasi serta materi dengan ikhlas dan tulus tanpa pamrih. Perjuangan yang tidak henti-hentinya untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan studinya.
3. Moch. Safii suami tercinta yang selalu memberikan dukungan, waktu, ide, motivasi, materi dan membantu dalam proses pengerjaan skripsi dengan sabar menemani penulis untuk menyelesaikan studinya.
4. Qadita Zyana Safira putri semata wayangku yang menjadi motivasi dan penyemangan penulis untuk menyelesaikan studinya.
5. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M., selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Bapak Drs. Agung Pujianto, M.M. selaku dosen wali saya, terimakasih telah sabar membimbing dan meluangkan waktu kepada saya mulai awal perkuliahan hingga semester akhir ini.
8. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu Dra. Awin Mulyati, M.M selaku dosen pembimbing kedua yang

telah sabar meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing saya.

9. Crystyka Anggun Julia Sari, dan Nindya Kirana Rahma Nazihah teman seperjuangan dalam proses skripsi bersama selama masa kuliah.
10. Maria Maulidia, Viga Akbar, dan Elvina Febriani teman seperjuangan Angkatan 2019 Administrasi Bisnis yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada saya.
11. Seluruh responden yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner serta seluruh pihak yang terlibat.
12. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah membantu saya dan mendo'akan serta memotivasi saya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
13. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri terima kasih telah bertahan, ikhlas dan sabar sampai berada di titik ini.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari masih terdapat banyak kelemahan, maka dari itu penulis mengharapkan adanya dukungan positif berupa kritik dan saran membangun dari semua pihak agar mampu menghasilkan karya yang baik bagi pembacanya

Surabaya, 26 Juni 2024

Zulfatul Nisa



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
TANDA PERETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
HALAM PERNYATAAN PUBLIKASI .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2. Manfaat Praktis.....	9
1.5 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Landasan Teori .....	17
2.2.1 Pemasaran (Marketing).....	17
2.2.2 Barnd Ambassador .....	21
2.2.3 Kualitas Pelayanan .....	25
2.2.4 Varian Produk.....	30
2.2.5 Perilaku Konsumen .....	32

2.2.6 Keputusan Pembelian.....	35
2.3 Definisi Konsep dan Definisi Operasional .....	36
2.4 Pola Hubungan Antar Variabel .....	38
2.4.1 Pengaruh Brand Ambassador terhadap Keputusan Pembelian .....	38
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	38
2.4.3 Pengaruh Varian Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	38
2.4.4 Pengaruh Brand Ambasdor, Kualitas Pelayanan, dan Varian Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	39
2.5 Kerangka Dasar Pemikiran.....	40
2.6 Hipotesis .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	43
3.2 Populasi dan Sampel .....	43
3.2.1 Populasi .....	43
3.2.2 Sampel.....	44
3.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	45
3.3.1 Skala Pengukuran.....	45
3.3.2 Instrumen penelitian.....	46
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	47
3.4.1 Jenis Data .....	48
3.4.2 Sumber Data.....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.6 Teknik Analisis Data.....	48
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
3.6.3 Uji Hipotesis .....	51
<b>BAB IV PENYAJIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 Penyajian Gambaran Objek Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian .....	53
4.1.2 Karakteristik Responden .....	54
4.1.3 Uji Instrumen .....	57
4.2 Tabulasi Data .....	60
4.2.1 Tabulasi Jawaban Responden .....	60
4.2.2 Analisis Data Setiap Variabel .....	72
4.3 Analisis Data .....	79
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	80
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	83
4.4 Pembahasan.....	90
4.4.1 Pengaruh Brand Ambassador terhadap Keputusan Pembelian.....	90
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan Pembelian .....	91
4.4.3 Pengaruh Varian Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	91
4.4.4 Pengaruh Brand Ambassador, Kualitas Pelayanan, dan Varian Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	92
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>93</b>



5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Rekomendasi .....	93
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN .....	98

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2.2 Definisi Konsep dan Definisi Operasional .....	36
Tabel 3.1 Skala Likert .....	45
Tabel 3.2 Interval Rata-Rata Skor .....	4
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Didasarkan atas Jenis kelamin .....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Didasarkan atas Usia .....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Didasarkan atas Pendapatan .....	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Didasarkan atas Pendidikan.....	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Didasarkan atas Pekerjaan.....	57
Tabel 4.6 Uji Validitas .....	58
Tabel 4.7 Uji Reabilitas.....	59
Tabel 4.8 Penilaian Jawaban .....	60
Tabel 4.9 Hasil Tabulasi Jawaban Responden Didasarkan atas Variabel Brand Ambassador .....	60
Tabel 4.10 Hasil Tabulasi Jawaban Responden Didasarkan atas Variabel Kualitas Pelayanan .....	63
Tabel 4.11 Hasil Tabulasi Jawaban Responden Didasarkan atas Variabel Varian Produk .....	66
Tabel 4.12 Hasil Tabulasi Jawaban Responden Didasarkan atas Variabel Keputusan Pembelian .....	69
Tabel 4.13 Hasil Nilai Mean Jawaban Responden Variabel Brand Ambassador .....	72
Tabel 4.14 Hasil Nilai Mean Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	74
Tabel 4.15 Hasil Nilai Mean Jawaban Responden Variabel Varian Produk .....	75
Tabel 4.16 Hasil Nilai Mean Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian .....	78
Tabel 4.17 Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov Test .....	80
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas.....	82
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	84
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji - t) .....	86
Tabel 4.21 Hasil Uji Simultan (Uji – F).....	88
Tabel 4.22 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	89



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Akun Instagram fadil Jaidi .....	2
Gambar 1.2 Akun Instagram Traffic Bun.....	3
Gambar 1.3Aplikasi Shopee Food Varian Burger Traffic Bun .....	4
Gambar 1.4 Pengguna aplikasi Shopee Food .....	5
Gambar 2.1 Bagan kerangka Berpikir .....	41
Gambar 4.1 gambar Logo Shopee Food.....	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Model histogram.....	81
Gambar 4.3 Hasil Normalitas Model P-Plot.....	81
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	99
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas.....	104
Lampiran 3. Hasil Uji Reabilitas.....	109
Lampiran 4. Tabulasi Data .....	110
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik.....	121
Lampiran 6. Uji Regresi Linier .....	124
Lampiran 7. Uji Hipotesis .....	125
Lampiran 8. Kartu Bimbingan.....	127
Lampiran 9. SK Hasil Turnitin Bab 1,4 dan 5.....	131
Lampiran 10. Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	132
Lampiran 11. Hasil Turnitin Jurnal .....	135