

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN  
DAN *BRAND AMBASSADOR* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APLIKASI *E-  
COMMERCE SHOPEE***

**(Study Pada Mahasiswa Unimus yang Menggunakan  
Aplikasi *E-Commerce* Shopee)**



Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)

Pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Semarang

Disusun oleh

**DIANA USWATUN KHASANAH**

**NIM. E2A016031**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG**

**2020**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Diana Uswatun Khasanah  
Nomor Induk Mahasiswa : E2A016031  
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ S1 Manajemen  
Judul Usulan Penelitian Skripsi : Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan *Brand Ambassador* Terhadap Keputusan Pembelian Di Aplikasi *E-commerce* Shopee (Study Pada Mahasiswa Unimus yang Menggunakan Aplikasi *E-commerce* Shopee)

Telah memenuhi syarat dan dinyatakan lengkap sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.

Semarang, April 2020

Dosen Pembimbing I

Drs. Triyono, MM

Dosen Pembimbing II

Setia Iriyanto, SE. MSi

Ketua Prodi  
Studi Manajemen

Drs. Triyono, MM

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Diana Uswatun Khasanah  
Nomor Induk Mahasiswa : E2A016031  
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ S1 Manajemen  
Judul Usulan Penelitian Skripsi : Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan  
Dan *Brand Ambassador* Terhadap  
Keputusan Pembelian Di Aplikasi *E-commerce* Shopee (Study Pada Mahasiswa  
Unimus yang Menggunakan Aplikasi *E-commerce* Shopee)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada tanggal 30 April 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Dewan Penguji

1. Pembimbing 1

(Drs. Triyono, MM)  
NIP. 195902061986031003

2. Pembimbing 2

(Setia Ihiyanto, SE M.Si)  
NIK. 28.6.1026.032

3. Penguji 1

(Dr. Suwardi, MM)  
NIP. 19590519119831001

4. Penguji 2

(Nurhayati, SE, MM)  
NIK. 28.6.1026.227

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Barang siapa yang menghendaki keuntungan di akhirat akan Kami tambah keuntungan itu baginya dan barang siapa yang menghendaki keuntungan di dunia Kami berikan kepadanya sebagian dari keuntungan dunia dan tidak ada baginya suatu kebahagiaan di akhirat. (QS. Asy-Syura:20)

Karena sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu ada kemudahan. (QS. Al-Insyirah)

Menuntut ilmu itu wajib atas setiap Muslim. (HR. Ibnu Majah no 224, dari Sahabat Anas bin Malik Radhiyallahu ‘anhu, disahihkan oleh Al Albani dalam Shahiih al-jami’ish Shaghiir no 3913)

### **Persembahan**

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Allah SWT dan Rasulullah SAW
2. Almamater Universitas Muhammadiyah Semarang
3. Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Unimus
4. Teman-teman seperjuangan; S1 Manajemen angkatan 2016
5. Ayah dan Ibu (Nur Salam dan Nur Janah)
6. Saudara-saudara dan keluarga besar dari orangtua
7. Teman-teman PD IPM Kab. Pekalongan
8. Sahabat-sahabat beasiswa Pekalongan (Kontrakan Squad)

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S1) dari Universitas Muhammadiyah Semarang maupun Perguruan Tinggi lainnya. Semua informasi yang dimuat dalam Skripsi ini yang berasal dari penulis lain baik yang dipublikasikan atau tidak, telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar dan semua isi dari Skripsi ini sepenuhnya menjadi Tanggung Jawab saya sebagai penulis.

Semarang, April 2020

Penulis



Diana Uswatun Khasanah

E2A016031



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, Tuhan Semesta Alam. karena kasih sayang-Nya lah Skripsi ini dapat dibuat dengan lancar, tentu dengan segala kemudahan dari Allah, penulis juga mampu dalam proses pencarian jurnal dan referensi dari berbagai sumber hingga melakukan revisi atau perbaikan proposal skripsi ketika ada penulisan ataupun isi yang kurang tepat. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Masrukhi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Semarang
2. Bapak Dr. Haerudin, M.T. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unimus
3. Bapak Drs. Triyono, MM. selaku Kaprodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Unimus
4. Ibu Nurhayati, SE, MM. selaku Dosen Wali
5. Bapak Drs. Triyono, MM. dan Bapak Setia Iriyanto, SE. MSi. selaku dosen pembimbing 1 dan 2 yang telah membimbing dengan penuh kesabaran.
6. Kepada kedua orang tua, Bapak Nur Salam dan Ibu Nur Janah. Yang selalu mendukung dan mendoakan
7. Untuk sahabat-sahabat S1 Manajemen angkatan 2016, terimakasih sudah membantu dan turut menyemangati
8. Dan saya sendiri, yang berkenan melawan rasa malas dan terus semangat.



Skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan, baik dalam penulisan maupun penyusunan. Kritik dan saran sangan peneliti harapkan sebagai bahan evaluasi dan kesempurnaan penulisan berikutnya.

Semarang, April 2020

Diana Uswatun Khasanah



## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I <u>P</u> ENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Umum .....	9
1.3.2 Tujuan Khusus .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II <u>T</u> INJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Pemasaran .....	12
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	14



2.1.3	<i>E-commerce</i> .....	21
2.1.4	Promosi .....	24
2.1.5	Kualitas Pelayanan .....	26
2.1.6	<i>Brand Ambassador</i> .....	28
2.2	Penelitian Terdahulu.....	30
2.3	Kerangka Pemikiran .....	38
2.4	Hipotesis .....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		47
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.1.1	Variabel Penelitian.....	47
3.1.2	Definisi Operasional.....	48
3.2	Populasi dan Sampel .....	50
3.2.1	Populasi.....	50
3.2.2	Sampel.....	50
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	51
3.3.1	Data Primer .....	51
3.3.2	Data Sekunder .....	51
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	51
3.4.1	Kuesioner .....	51
3.4.2	Studi Pustaka.....	52
3.5	Metode Analisis Data .....	52
3.5.1	Uji Instrumen Penelitian .....	52
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	53
3.5.3	Analisis Data dan Hipotesis .....	54

BAB IV_HASIL DAN PEMBAHASAN .....	57
4.1    Gambaran Umum UNIMUS .....	57
4.1.1    Kondisi Geografis .....	57
4.1.2    Profil Responden.....	58
4.2    Analisis Data .....	61
4.2.1    Uji Instrumen Penelitian .....	61
4.2.2    Uji Asumsi Klasik.....	64
4.2.3    Analisis Data dan Hipotesis .....	67
4.3    Pembahasan .....	73
4.3.1    Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian.....	73
4.3.2    Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	74
4.3.3    Pengaruh <i>Brand Ambassador</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	75
4.3.4    Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan <i>Brand Ambassador</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	76
BAB V_PENUTUP.....	78
5.1    Kesimpulan.....	78
5.2    Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	xvi
LAMPIRAN.....	xx

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu tentang Promosi, Kualitas Pelayanan dan Brand Ambassador.....	31
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	60
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.....	61
Tabel 4.4. Uji Validitas Instrumen.....	62
Tabel 4.5. Uji Reliabilitas Instrumen.....	63



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Pengguna Internet di Indonesia 2017-2018.....	2
Gambar 1.2. Diagram Pengguna Internet Per Provinsi di Indonesia 2017-2018....	2
Gambar 1.3. Grafik Hasil Survei Konten Internet Komersial 2018.....	4
Gambar 2.1. Konsep Inti Pemasaran.....	13
Gambar 2.2. Proses Keputusan Pembelian Konsumen .....	16
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas.....	64
Gambar 4.2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	66
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67
Gambar 4.5. Hasil Uji Regresi Berganda.....	68
Gambar 4.6. Hasil Uji t .....	70
Gambar 4.7. Hasil Uji F .....	71
Gambar 4.8. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Draft Kuesioner Penelitian .....	xx
Lampiran B Data Mentah Penelitian.....	xxxiv
Lampiran C Hasil Uji Validitas.....	xxxix
Lampiran D Hasil Uji Reliabilitas.....	xlii

