

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *CELEBRITY*
ENDORSER (NATASHA WILONA) TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK SCARLETT WHITENING**

Oleh

Nama : Tania Sunadi

NIM : 21180250

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Februari 2022



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN *CELEBRITY ENDORSER* (NATASHA WILONA) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SCARLETT WHITENING

Diajukan Oleh:

Nama : Tania Sunadi

NIM : 21180250

Jakarta, 21 Februari 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2022

ABSTRAK

Tania Sunadi / 21180250 / 2022 / Pengaruh Online Customer Review dan Celebrity Endorser terhadap Keputusan Pembelian / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat di masa sekarang menyebabkan konsumen dapat dengan mudah mengetahui informasi dan keberadaan suatu produk. Kondisi ini berpengaruh kepada perusahaan yang dituntut untuk tanggap dalam memberikan informasi produk dengan jelas agar mendapat tanggapan positif dari konsumen. Hal ini berkaitan dengan online customer review yang sangat penting bagi suatu produk apalagi di jaman digital seperti sekarang. Dengan online customer review yang baik dan positif maka perusahaan akan mudah untuk mengkomunikasikan dan mengembangkan produk tersebut. Jika konsumen tidak memiliki keyakinan akan produk, maka konsumen tidak akan mencoba produk tersebut.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori online customer review, celebrity endorser, dan keputusan pembelian. Dalam penelitian ini, online customer review dan celebrity endorser sebagai variabel independen dan keputusan pembelian sebagai variabel dependen.

Objek penelitian ini adalah produk Scarlett Whitening. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Forms* kepada 106 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan *software WarpPLS 7.0*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa online customer review dan celebrity berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci: Online Customer Review, Celebrity Endorser, Keputusan Pembelian



ABSTRACT

Tania Sunadi / 21180250 / 2022 / *The Influence of Online Customer Reviews and Celebrity Endorsers on Purchase Decisions / Supervisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M.*

The development of information technology that is very fast today causes consumers to easily find information and the existence of a product. This condition affects companies that learn to respond in providing product information clearly in order to get a positive response from consumers. This is related to online customer reviews which are very important for a product, especially in the digital era like now. With good and positive online customer reviews, the company will be easy to communicate and develop these products. If consumers do not have confidence in the product, then consumers will not try the product.

The theory used to support this research is the theory of online customer reviews, celebrity endorsers, and purchasing decisions. In this study, online customer reviews and celebrity endorsers as independent variables and purchasing decisions as the dependent variable.

The object of this research is the Scarlett Whitening product. Data collection techniques used in this study are communication techniques by means of electronic dissemination through Google Forms 106 respondents. The sampling technique used is a non-probability sampling technique with a judgment sampling approach. The procedure used for model testing and data processing is a structural equation model (Structural Equation Modeling) using WarpPLS 7.0 software.

The results of this study indicate that online customer and celebrity reviews have a positive and significant effect on purchasing decisions.

The conclusion of this study is that all hypotheses have been shown to have a positive and significant effect.

Keywords: Online Customer Review, Celebrity Endorser, Purchase Decision





KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Online Customer Review dan Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian Produk Scarlett Whitening” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan skripsi ini banyak tantangan dan hambatan yang penulis hadapi, namun akhirnya dapat terselesaikan berkat adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ir. Dergibson Siagian, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Adi Dharma Kosasih yang selalu mendampingi dan memotivasi penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Lidya Lorensia, Rifda Anbar Nisrina, Diana Permata Sari, Natalia Prasetya selaku sahabat terdekat penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan hiburan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.



7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai setiap kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca dan dapat menjadi bahan referensi yang berguna bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang.

Jakarta, Februari 2022

Penulis

Tania Sunadi

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR ISI

Contents	
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	2
ABSTRACT	4
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI	7
DAFTAR TABEL	9
DAFTAR GAMBAR	10
DAFTAR LAMPIRAN	11
BAB I	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
F. Tujuan	Error! Bookmark not defined.
G. Manfaat	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1. Online Customer Review	Error! Bookmark not defined.
2. Celebrity Endorser	Error! Bookmark not defined.
3. Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
A. Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengambilan Data	Error! Bookmark not defined.
F. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

© Hak cipta Kwik Kian Gie School of Business dan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh isi karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB IV	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

Hasil penelitian ini akan digunakan sebagai acuan atau referensi bagi mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hasil penelitian ini akan digunakan sebagai acuan atau referensi bagi mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hasil penelitian ini akan digunakan sebagai acuan atau referensi bagi mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hasil penelitian ini akan digunakan sebagai acuan atau referensi bagi mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

©	Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)		
	Tabel 2.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 2.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 2.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 3.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 3.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 3.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 4.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 4.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 4.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 4.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 4.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 4.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 4.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 4.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 4.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 4.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 4.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 4.	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 4.	Error! Bookmark not defined.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip, mengarang, menyalin, atau menerjemahkan sebagian atau seluruh isi buku ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, tanpa izin IBIKKG.

2. Dilarang mengutip, mengarang, menyalin, atau menerjemahkan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR GAMBAR

©	Hak Cipta milik IBI KIKG	Error! Bookmark not defined.	4
	Gambar 1.1	Error! Bookmark not defined.	5
	Gambar 1.2	Error! Bookmark not defined.	1
	Gambar 1.3	Error! Bookmark not defined.	1
	Gambar 2.1	Error! Bookmark not defined.	40
	Gambar 4.1	Error! Bookmark not defined.	6
	Gambar 4.2	Error! Bookmark not defined.	6

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Tidak mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - c. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.....	Error! Bookmark not defined.	67
LAMPIRAN 2.....	Error! Bookmark not defined.	70
LAMPIRAN 3.....	Error! Bookmark not defined.	80
1. Uji Validitas		80
2. Uji Reliabilitas.....		80
3. Profil Responden		81
4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel.....		82
5. Hasil Evaluasi Model Struktural		93
6. Hasil Pengujian Hipotesis		94
7. Pengaruh Antar Variabel.....		94



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.