

**PENGARUH DUTA MEREK, IKLAN, PERSEPSI HARGA, ULASAN  
KONSUMEN DARING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
TOKOPEDIA DI JAKARTA SELATAN**

**TUGAS AKHIR**

**ADINDA SALSABILA PUTRI**

**193402516070**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA**

**2023**

**PENGARUH DUTA MEREK, IKLAN, PERSEPSI HARGA, DAN ULASAN  
KONSUMEN DARING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
TOKOPEDIA DI JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh :

**ADINDA SALSABILA PUTRI**

**193402516070**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebesar-besarnya, segala pernyataan dalam skripsi yang berjudul :

### **PENGARUH DUTA MEREK, IKLAN, PERSEPSI HARGA, DAN ULASAN KONSUMEN DARING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA DI JAKARTA SELATAN**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis

Jakarta, 1 Februari 2023



Adinda Salsabila Putri  
193402516070



**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : **PENGARUH DUTA MEREK, IKLAN  
PERSEPSI HARGA ULASAN KONSUMEN  
DARING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA TOKOPEDIA DI JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : **ADINDA SALSABILA PUTRI**

Nomor Pokok : **193402516070**

Program Studi : **MANAJEMEN**



Jakarta : 1 Februari 2023

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Skripsi : **PENGARUH DUTA MEREK, IKLAN  
PERSEPSI HARGA, DAN ULASAN KONSUMEN  
DARING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA TOKOPEDIA DI JAKARTA SELATAN**


Nama Mahasiswa : **ADINDA SALSABILA PUTRI**

Nomor Pokok : **193402516070**

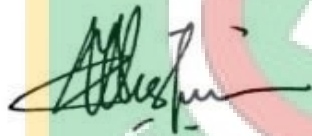
Program Studi : **MANAJEMEN**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir,

  
(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Ketua Penguji,


  
(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Anggota Penguji,

  
(Dr. Ir. Saharso, M.M.)

Mengatahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

  
(Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App. Ec. Ph.D.)

Jakarta : 03 Maret 2023

Tanggal Lulus : 24 Februari 2023

## ABSTRAK

### **PENGARUH DUTA MEREK, IKLAN, PERSEPSI HARGA, DAN ULASAN KONSUMEN DARING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKOPEDIA DI JAKARTA SELATAN**

Oleh :

Adinda Salsabila Putri

193402516070

Tugas Akhir ini dibawah bimbingan Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh duta merek, iklan, persepsi harga, dan ulasan konsumen daring terhadap keputusan pembelian pada Tokopedia di Jakarta Selatan. Jenis penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner kepada 100 responden yang mempunyai aplikasi tokopedia di Jakarta. Teknik analisis data menggunakan analisis inferensial dengan regresi linear berganda dan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) Versi 27.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa duta merek ( $X_1$ ), iklan ( $X_2$ ), persepsi harga ( $X_3$ ), dan ulasan konsumen daring ( $X_4$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ( $Y$ ). Hasil penelitian ini diharapkan mampu membuat Tokopedia lebih memperhatikan dan mengetahui apa yang menjadi permasalahan bagi para konsumen agar kedepannya Tokopedia lebih bisa mempertahankan juga meningkatkan keputusan pembelian konsumen melalui duta merek, iklan, persepsi harga, dan ulasan konsumen daring

**Kata Kunci :** Duta Merek, Iklan, Persepsi Harga, dan Ulasan Konsumen Daring

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF BRAND AMBASSADOR, ADVERTISING, PRICE PERCEPTION, AND CUSTOMER ONLINE REVIEW ON PURCHASE DECISIONS AT TOKOPEDIA IN JAKARTA SELATAN***

By :

Adinda Salsabila Putri

193402516070

*Thesis, under the guidance of Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.*

*This study aims to determine and analyze the influence of Duta Merek, advertising, price perceptions, and online customer reviews on purchasing decisions at Tokopedia in South Jakarta. This type of research uses primary data through questionnaires to 100 respondents who have the Tokopedia application in Jakarta. The data analysis technique uses inferential analysis with multiple linear regression and uses the Statistical Product and Service Solution (SPSS) Version 27.0 program. The results showed that brand ambassador (X1), advertising (X2), price perceptions (X3), and customer online reviews (X4) had a positive and significant effect on purchasing decisions (Y). The results of this research are expected to be able to make Tokopedia pay more attention to and know what the problems are for consumers so that in the future Tokopedia is more able to maintain and improve consumer purchasing decisions through brand ambassador, advertising, price perceptions, and customer online reviews.*

**Keywords :** *Brand Ambassador, Advertising, Price Preceptions, and Customer Online Review*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Adinda Salsabila Putri
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 20 September 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jalan Siaga IB No.47A
5. No. Handphone : 085161609204
6. Status : Mahasiswa
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : adindasalsabila434@gmail.com

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SDN 20 PG
2. 2013 – 2016 : SMPN 46 JAKARTA
3. 2016 – 2019 : SMK PEMBANGUNAN JAYA – YAKAPI
4. 2019 – 2023 : UNIVERSITAS NASIONAL

Jakarta, 1 Februari 2023

ADINDA SALSABILA PUTRI  
NPM (193402516070)



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penuli panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Duta Merek, Iklan, Persepsi Harga, dan Ulasan Konsumen Daring Terhadap Keputusan Pembelian pada Tokopedia di Jakarta Selatan” dengan baik. Tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan, baik yang bersifat teknis maupun lainnya. Namun berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat teratasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, rasa kasih sayang, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional serta selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta seluruh arahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didinya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar
6. Bapak Moh. Ichsan dan Ibu Rita T Ha'u selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat, kasih sayang, juga doa yang tulus serta telah bekerja keras untuk memberikan dukungan materil sehingga penulis diberi

kemudahan untuk melaksanakan serta menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi ini.

7. Isabella Dwi Chandra S.Pd, Virly Shania Putri, dan Muhammad Khadaffi selaku kakak dan adik penulis yang telah memberikan dukungan, doa yang tulus saat penulis sedang mengerjakan tugas akhir skripsi ini.
8. Al Alidja selaku orang yang telah sabar menemani penulis dalam keadaan apapun, serta selalu memberikan dukungan saat penulis sedang dalam keadaan sulit.
9. Putri Adwi Ramadani, dan Tidar Nuranini selaku sahabat penulis yang telah sabar menemani dan membantu juga memberikan dukungan kepada penulis.
10. Anindya Prasetyaningrum, Fasha Almaida Fahmi, Siti Nur Septiani, Arfi Ulya Madani, Innesense Ave Djatajuma, dan Arsanti Padila, Selvia Andri selaku teman-teman seperjuangan yang selalu mendukung juga saling membantu untuk berproses Bersama-sama
11. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Manajemen (HIMAJEM) Universitas Nasional yang telah memberikan semangat serta membantu penulis untuk berproses selama menjalani masa perkuliahan.
12. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional angkatan 2019 yang telah berjuang Bersama untuk saling berbagi ilmu pengetahuan, pengalaman, dan informasi selama penulis menjalani perkuliahan.
13. Para responden yang telah membantu proses pengerjaan tugas akhir penulis.
14. Semua pihak yang langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penulis selama penyusunan tugas akhir skripsi.

Jakarta, 5 Februari 2023

ADINDA SALSABILA PUTRI  
NPM. 193402516070

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR)</b>	
<b>HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>HALAMAN ABSTRAK</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
1. Tujuan Penelitian .....	5
2. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	7
1. Pengertian Pemasaran .....	7
2. Konsep Pemasaran .....	8
3. Tujuan Pemasaran .....	9
4. Manajemen Pemasaran.....	9
5. Tujuan Manajemen Pemasaran .....	10
B. Duta Merek.....	12
1. Pengertian Duta Merek .....	12
2. Indikator Duta Merek .....	12
C. Iklan.....	13
1. Pengertian Iklan .....	13
2. Indikator Iklan.....	14
D. Persepsi Harga.....	14
1. Pengertian Persepsi Harga.....	14
2. Indikator Persepsi Harga .....	15
E. Ulasan Konsumen Daring .....	16
1. Pengertian Ulasan Konsumen Daring .....	16
2. Indikator Ulasan Konsumen Daring.....	16
F. Keputusan Pembelian Konsumen .....	16
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	16
2. Indikator Keputusan Pembelian .....	17
G. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian .....	18
1. Pengaruh Duta Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen .....	18

2.	Pengaruh Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen .....	18
3.	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	18
4.	Pengaruh Ulasan Konsumen Daring Terhadap Keputusan Pembelian ...	19
H.	Hasil Penelitian yang Sesuai dengan Rujukan Penelitian .....	19
I.	Kerangka Analisis .....	23
J.	Hipotesis.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
A.	Objek Penelitian .....	25
B.	Data Penelitian .....	25
1.	Sumber Data dan Jenis Data .....	25
a.	Sumber Data .....	25
b.	Jenis Data.....	25
2.	Populasi dan Sampel .....	26
a.	Populasi.....	26
b.	Sampel.....	26
3.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	28
a.	Teknik Pengumpulan Data .....	28
b.	Alat Pengumpulan Data .....	28
4.	Definisi Operasional Variabel.....	29
5.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	32
a.	Metode Analisis .....	32
1.	Metode Analisis Deskriptif .....	32
2.	Metode Analisis Inferensial .....	32
a)	Analisis Regresi Linear Berganda .....	33
b)	Uji Instrumen .....	34
1.	Uji Validitas .....	34
2.	Uji Reliabilitas .....	34
c)	Uji Asumsi Klasik .....	35
1.	Uji Normalitas .....	35
2.	Uji Multikolinieritas .....	35
3.	Uji Heteroskedastisitas .....	36
4.	Uji Autokorelasi .....	36
d)	Uji Kelayakan Model.....	37
1.	Uji F.....	37
2.	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	37
b.	Pengujian Hipotesis.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>39</b>
A.	Hasil Penelitian .....	39
1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	39
2.	Karakteristik Responden .....	39
3.	Analisis Tingkat Persepsi.....	43
4.	Hasil Penelitian .....	48
B.	Pembahasan.....	59
1.	Pengaruh Duta Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	59

2. Pengaruh Iklan terhadap Keputusan Pembelian.....	59
3. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	60
4. Pengaruh Ulasan Konsumen Daring terhadap Keputusan Pembelian .....	60

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	63

**DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR ISI TABEL

Tabel 2.1 Tabel Rujukan Penelitian .....	19
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert .....	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Mempunyai Aplikasi Tokopedia ...	42
Tabel 4.4 Tabel Skor Mean Variabel Duta Merek (X1) .....	43
Tabel 4.5 Tabel Skor Mean Variabel Iklan (X2) .....	44
Tabel 4.6 Tabel Skor Mean Variabel Persepsi Harga (X3) .....	45
Tabel 4.7 Tabel Skor Mean Variabel Ulasan Konsumen Daring (X4) .....	46
Tabel 4.8 Tabel Skor Mean Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	47
Tabel 4.9 Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
Tabel 4.10 Tabel Hasil Uji Validitas .....	50
Tabel 4.11 Tabel Hasil Uji Relibilitas .....	51
Tabel 4.12 Tabel Hasil Uji Normalitas .....	52
Tabel 4.13 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas .....	53
Tabel 4.14 Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54
Tabel 4.15 Tabel Hasil Uji Autokorelasi .....	55
Tabel 4.16 Tabel Hasil Uji F .....	56
Tabel 4.17 Tabel Hasil Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	57
Tabel 4.18 Tabel Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	58

## DAFTAR ISI GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung <i>E-commerce</i> Terbanyak Kuartal I 2022.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Pengunjung <i>E-commerce</i> Terbanyak Kuartal IV 2022.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Analisis .....	23
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden

Lampiran 2 Data Tabulasi

Lampiran 3 Output SPSS

Lampiran Tabel R

Lampiran Tabel Durbin-Watson (DW)

Lampiran Surat Konsultasi Bimbingan

Lampiran Hasil Pengecekan Turnitin

