

**PENGARUH *CELEBRITY ENDORSEMENT*, *ONLINE CUSTOMER REVIEW*, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *DESSERT BOX BITTERSWEET* BY NAJLA DI KOTA BEKASI**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Via Tia Riani**

**201910325248**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh *Celebrity Endorsement*, *Online Customer Review* Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian *Dessert Box Bittersweet By Najla* Di Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Via Tia Riani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325248

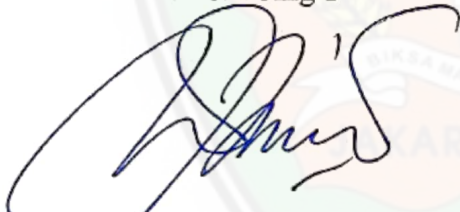
Program Studi : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian : 11 Juli 2023

Jakarta, 21 Juli 2023


MENYETUJUI

Pembimbing I



Widi Winarso, S.E., M.M  
NIDN: 0319067606

Pembimbing II



Haryudi Anas, S.E., MSM  
NIDN: 0317117801

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul skripsi : Pengaruh *Celebrity Endorsement, Online Customer Review* Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian *Dessert Box Bittersweet By Najla* Di Kota Bekasi.

Nama Mahasiswa : Via Tia Riani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325248

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi Dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2023

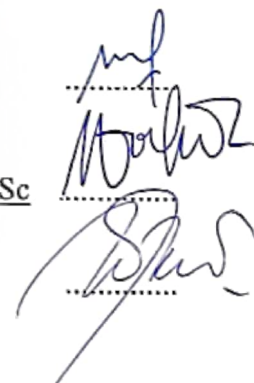
Jakarta, 21 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : M. Fadhli Nursal, SE, MM  
NIDN. 0325057908

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Dewi Sri Wulandari, SE., M.Sc  
NIDN. 0303017106

Penguji : Widi Winarso, SE, MM  
NIDN. 031906760



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen



Dr. Hadita, S.Pd., M.M.  
NIDN : 0329048302

Dekan  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B. Sc., MBA  
NIDN : 0310036407

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Celebrity Endorsement, Online Customer Review* Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian *Dessert Box Bittersweet* By Najla Di Kota Bekasi” merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dengan karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikan melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 21 Juli 2023  
Yang membuat pernyataan,



Via Tia Riani  
201910325248

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *celebrity endorsement*, *online customer review*, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian makanan penutup Bittersweet by Najla di Kota Bekasi. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan populasi penelitian terdiri dari seluruh konsumen yang pernah membeli *dessert box* Bittersweet by Najla di Kota Bekasi yang memiliki kriteria berdomisili di Kota Bekasi dan berusia diatas  $18 < 40$  tahun. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui dan dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability* sampling, metode yang digunakan adalah *convenience sampling*. rumus yang dibutuhkan untuk mendapatkan jumlah sampel menggunakan rumus Hair, dan diperoleh sampel sebanyak 120 responden. Sedangkan metode analisis data adalah Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Parsial (Uji-t), Uji Simultan (Uji F), dan Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *celebrity endorsement* dan kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian *dessert box* Bittersweet by Najla, sedangkan *customer review online* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian *dessert box* Bittersweet by Najla di Kota Bekasi. Selanjutnya, secara simultan *celebrity endorsement*, *online customer review*, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian makanan penutup Bittersweet by Najla di Kota Bekasi. Kemudian koefisien determinasi menunjukkan pengaruh *celebrity endorsement*, *online customer review*, dan kualitas produk terhadap variabel keputusan pembelian sebesar 23,1%.

**Kata Kunci :** *celebrity endorsement*, *online customer review*, kualitas produk, keputusan pembelian

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of celebrity endorsements, online customer reviews, and product quality on purchasing decisions for the Bittersweet by Najla dessert box in Bekasi City. The method used is a quantitative method with the study population consisting of all consumers who have bought the Bittersweet by Najla dessert box in Bekasi City who have the criteria of domiciled in Bekasi City and are over 18 < 40 years old. The population in this study is unknown and in obtaining the sample using non-probability sampling technique, the method used is convenience sampling. the formula needed to get the number of samples using the Hair formula, and obtained a sample of 120 respondents. While the method of data analysis is Multiple Linear Regression Analysis, Partial Test (t-test), Simultaneous Test (F-Test), and Coefficient of Determination Test (R<sup>2</sup>). The results showed that celebrity endorsement and product quality had a significant and positive effect on the decision to purchase the Bittersweet by Najla dessert box, while online customer reviews did not significantly influence the purchase decision for the Bittersweet by Najla dessert box in Bekasi City. Furthermore, simultaneously celebrity endorsements, online customer reviews, and product quality significantly influence the decision to purchase the Bittersweet by Najla dessert box in Bekasi City. Then, the coefficient of determination shows that the effect of celebrity endorsement, online customer reviews, and product quality on the purchasing decision variable is 23.1%.*

***Keywords : celebrity endorsement, online customer review, product quality, purchasing decisions***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi ini dengan baik yang berjudul **“Pengaruh *Celebrity Endorsement*, *Online Customer Review* dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian *Dessert Box Bittersweet By Najla Di Kota Bekasi*”**

Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penulisan skripsi ini berkat dukungan dan motivasi dari berbagai pihak, Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Dewi Puspaningtiyas Faeni, B.Sc., MBA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Dr. Hadita S.Pd., M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Widi Winarso, S.E., M.M selaku dosen pembimbing dalam penelitian ini, Terima Kasih atas ilmu yang sangat bermanfaat, motivasi dan arahan serta telah berkenan memberikan kesediaan waktu untuk bimbingan skripsi.
5. Bapak Haryudi Anas, S.E., MSM selaku dosen pembimbing II dalam penelitian ini, Terima Kasih atas ilmu yang sangat bermanfaat, motivasi dan arahan serta telah berkenan memberikan kesediaan waktu untuk bimbingan skripsi.

6. Dr. Supardi Tahir, S.T., M.M selaku dosen Akademik Terima kasih atas Ilmu yang sangat bermanfaat serta arahan dan motivasi selama perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis.
8. Kedua Orang tua tercinta Ibu Istinganah dan Bpk Yunardi Terima kasih telah memberikan doa yang luar biasa dan dukungan penuh baik moral maupun materi yang sangat berarti bagi penulis. Sehat selalu dan hidup lebih lama lagi mama & papa harus selalu ada disetiap perjalanan & pencapaian saya. Terimakasih atas pengorbanan dan kerja keras dalam mendidik saya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Kakak penulis Andri Haris Winardi dan Fanny Natalia. Terima kasih telah memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik
10. Pacar penulis Muhammad Riski Salam *thank you for the happiest year of my life* telah memberikan semangat, perhatian dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik
11. Sahabat penulis selama 24 tahun Rima damaiyanti. Terima kasih telah memberikan perhatian semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Sahabat penulis Siti Meimunah. Terimakasih telah memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.



13. Sahabat perjuangan selama perkuliahan 2019 sampai dengan 2023 Aisyah, Fiana, Meisya, Siska, Putri, Endang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

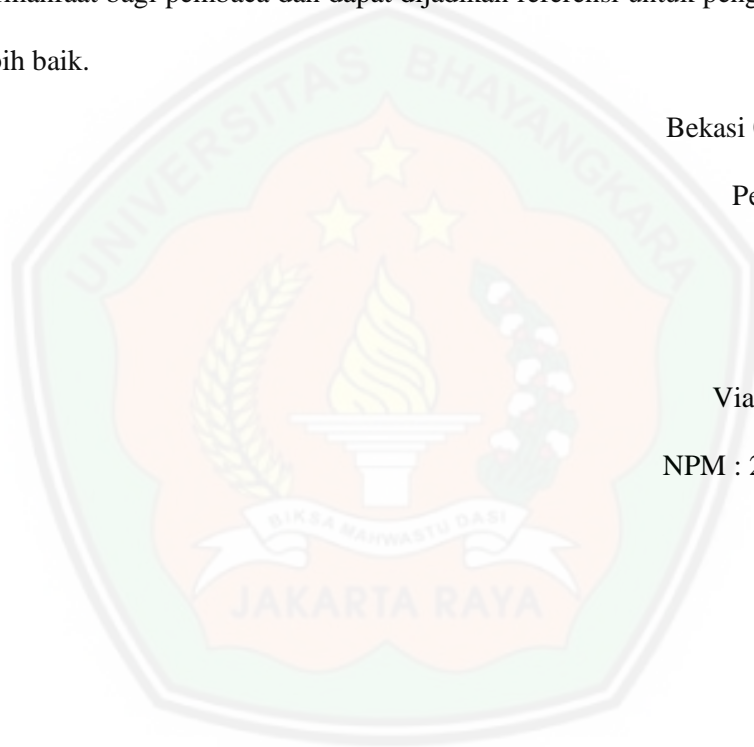
Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini tentu masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan serta mengharapkan adanya kritikan dan saran memotivasi perubahan lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi untuk pengembangan kearah lebih baik.

Bekasi 08 Juni 2023

Penulis

Via Tia Riani

NPM : 201910325248



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	12
1.5. Batasan Masalah .....	12
1.6. Sistematika Penulisan .....	12
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	14
2.1. Telaah Teoretis .....	14
2.1.1 <i>Celebrity Endorsement</i> .....	14
2.1.1.1. Pengertian <i>Celebrity Endorsement</i> .....	14
2.1.1.2. Indikator <i>Celebrity Endorsement</i> .....	16
2.1.1.3. Mengenai <i>Celebrity Endorsement</i> .....	16
2.1.1.4. Peran <i>Celebrity Endorsement</i> .....	17
2.1.1.5. Karakteristik <i>Celebrity Endorsement</i> .....	17
2.1.2. <i>Online Customer Review</i> .....	19
2.1.2.1. Pengertian <i>Online Customer Review</i> .....	19
2.1.2.2. Indikator <i>Online Customer Review</i> .....	21
2.1.2.3. Macam-macam <i>Online Customer Review</i> .....	21
2.1.2.4. Metode Evaluasi <i>Online Customer Review</i> .....	22

2.1.3. Kualitas Produk .....	23
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Produk.....	23
2.1.3.2. Indikator Kualitas Produk .....	24
2.1.3.3. Faktor Kualitas Produk .....	25
2.1.4. Keputusan Pembelian .....	25
2.1.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	25
2.1.4.2. Indikator Keputusan Pembelian .....	27
2.1.4.3. Proses Keputusan Pembelian .....	28
2.1.4.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	29
2.1.4.5. Struktur Keputusan Pembelian.....	30
2.2. Telaah Empiris .....	31
2.3. Kerangka Konseptual .....	38
2.4. Hipotesis Penelitian.....	39
2.4.1. Pengaruh <i>Celebrity Endorsement</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	39
2.4.2. Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian ....	40
2.4.3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	41
2.4.4. Pengaruh <i>Celebrity endorsement, Online Customer Review, dan Kualitas Produk</i> Terhadap Keputusan Pembelian. ....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>43</b>
3.1. Desain Penelitian.....	43
3.2. Tahapan Penelitian .....	43
3.3. Model Konseptual Penelitian .....	45
3.4. Operasional Variabel.....	46
3.4.1. Variabel Bebas (Independent) .....	46
3.4.2. Variabel Terikat (Dependent).....	46
3.5. Waktu dan Tempat penelitian .....	48
3.6. Metode Pengambilan Populasi dan Sampel .....	48
3.6.1. Populasi Penelitian .....	48
3.6.2. Sampel penelitian .....	48
3.7. Jenis dan sumber data.....	49
3.8. Teknik Pengumpulan data.....	50
3.10. Uji Instrumen Penelitian .....	51

3.10.1. Uji Validitas.....	51
3.10.2. Uji Reliabilitas.....	51
3.10.3. Uji Asumsi Klasik .....	51
3.10.3.1. Uji Normalitas.....	51
3.10.3.2. Uji Multikolinieritas.....	52
3.10.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	53
3.10.4. Uji Hipotesis.....	53
3.10.4.1. Analisis Regresi Linier berganda .....	53
3.10.4.2. Uji Parsial (Uji-t).....	54
3.10.4.3. Uji Simultan (Uji-F).....	55
3.10.4.4. Uji Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	43
4.1 Sejarah Bittersweet By Najla .....	56
4.2. Layanan Bisnis .....	57
4.2.1. Website .....	57
4.2.2. Instagram .....	58
4.2.3. Logo Bittersweet by najla.....	59
4.2.4. Najla farid bisyir pemilik Bittersweet by najla.....	60
4.3 Hasil Kuesioner .....	60
4.3.1. Penyebaran dan pengumpulan Kuesioner .....	60
4.3.2. Identitas Responden.....	61
4.3.2.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	61
4.3.2.2. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	62
4.3.2.3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	64
4.3.2.4. Karakteristik berdasarkan pendapatan .....	65
4.3.2.5. Karakteristik berdasarkan pembelian <i>dessert box</i> Bittersweet by Najla .....	66
4.4. Uji Kualitas Data.....	67
4.4.1. Uji Validitas.....	67
4.4.2. Uji Reabilitas .....	69
4.5. Uji Asumsi Klasik .....	70
4.5.1. Uji Normalitas .....	70

4.5.2. Uji Multikolinearitas .....	70
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	72
4.6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
4.7. Uji Hipotesis.....	76
4.7.1. Uji F (Uji Simultan).....	76
4.7.2. Uji parsial (Uji t) .....	77
4.8. Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	79
4.9. Pembahasan Hasil Penelitian .....	79
4.9.1. Pengaruh <i>Celebrity Endorsement</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	79
4.9.2. Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian ....	80
4.9.3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	81
4.9.4. Pengaruh <i>Celebrity Endorsement</i> , <i>Online Customer Review</i> dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	81
BAB V PENUTUP.....	83
5.1. Kesimpulan .....	83
5.2. Implikasi Manajerial .....	84
5.3. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN.....	95

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.2 Skala Likert.....	50
Tabel 4.1. Proses Penyebaran Kuesioner .....	61
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
Tabel 4.5. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan .....	65
Tabel 4.6. Karakteristik Berdasarkan Pembelian <i>Dessert Box Bittersweet</i> by Najla .....	66
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.8. Hasil Uji Reabilitas .....	69
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas .....	70
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas .....	71
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	74
Tabel 4.13. Hasil Uji F.....	76
Tabel 4.14. Hasil Uji t.....	77
Tabel 4.15. Hasil Uji Determinasi.....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar Platform media social dengan pengguna terbanyak.....	1
Gambar 1.2. Intensitas Asupan Gula ke Makanan dan Minuman.....	3
Gambar 1.3. Bentuk Promosi Bittersweet By Najla .....	5
Gambar 1.4. Brand Vaseline .....	5
Gambar 1.5. <i>Online customer review</i> Instagram Bittersweet by Najla.....	6
Gambar 1.6. <i>Online customer review negative</i> Bittersweet by Najla .....	7
Gambar 2.1. Proses Pengambilan Keputusan.....	28
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual .....	38
Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian .....	46
Gambar 4.1. Website Bittersweet By Najla .....	58
Gambar 4.2. Akun Instagram Bittersweet by najla .....	59
Gambar 4.3. Logo Bittersweet by najla .....	59
Gambar 4.4. pemilik Bittersweet by najla.....	60
Gambar 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Gambar 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Gambar 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
Gambar 4.8. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	65
Gambar 4.9. Karakteristik Berdasarkan Pembelian <i>Dessert Box</i> Bittersweet by Najla .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme .....	96
Lampiran 2 Uji Referensi.....	99
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 4 Tabulasi Kuesioner .....	106
Lampiran 5 Hasil Uji SPSS .....	123
Lampiran 6 Kartu Bimbingan .....	131
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	135
Lampiran 8 Daftar Tabel.....	136

