

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING*, *BRAND AMBASSADOR*, DAN  
*ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK *SKINCARE SCARLETT WHITENING* PADA PLATFORM  
*E-COMMERCE SHOPEE***

**(Studi Kasus pada Mahasiswa Kota Madiun)**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**OLIVIA EKA SYAFITRI**

**NIM. 2003102219**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2024**

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING, BRAND AMBASSADOR, DAN  
ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK *SKINCARE SCARLETT WHITENING* PADA *PLATFORM E-  
COMMERCE SHOPEE***

**(Studi Kasus pada Mahasiswa Kota Madiun)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk memenuhi salah  
satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata 1  
Manajemen

**OLEH :**

**OLIVIA EKA SYAFITRI**

**NIM. 2003102219**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2024**

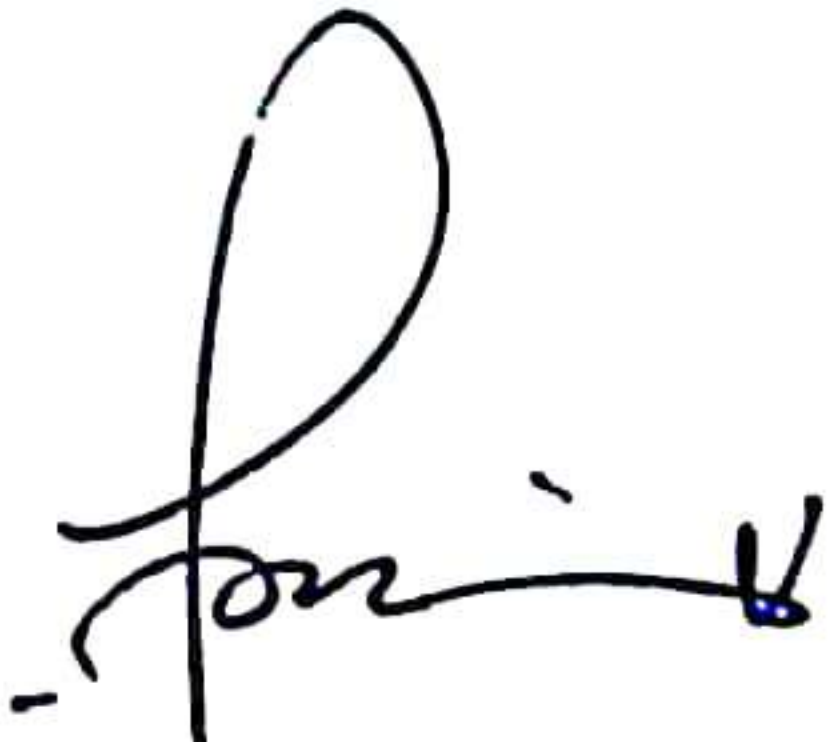


**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Skripsi oleh Olivia Eka Syafitri telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 23 Juli 2024

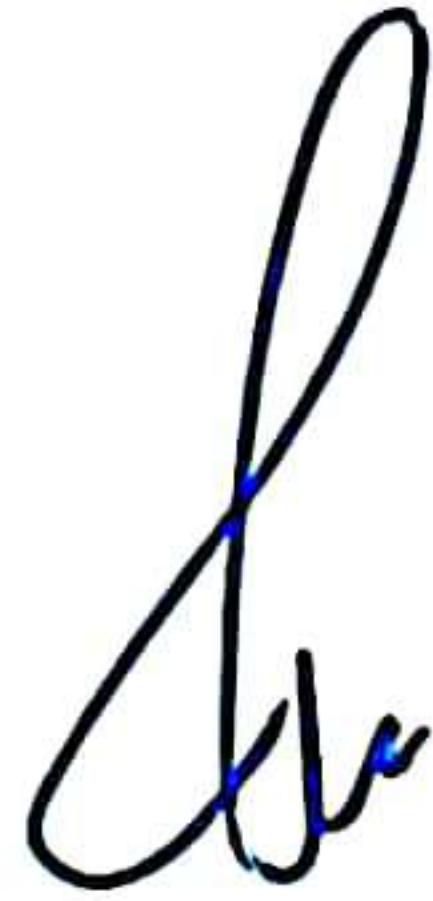
Pembimbing I,



Dr. Diah Santi Hariyani, S.E., M.Si.  
NIDN. 0709048104

Madiun, 23 Juli 2024

Pembimbing II,



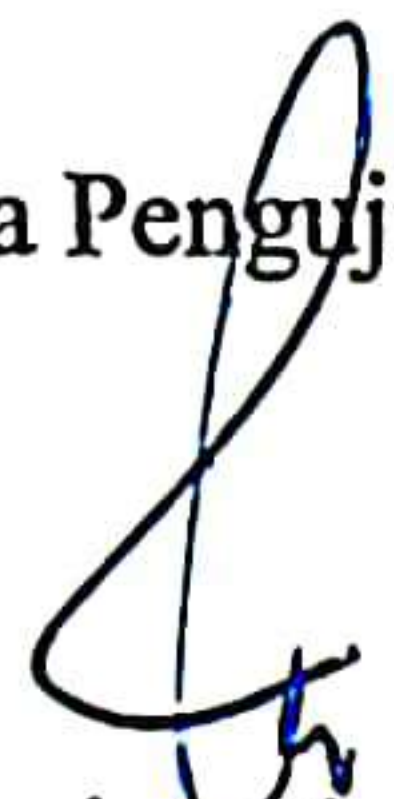
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305



## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Olivia Eka Syafitri ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Selasa tanggal 30 Juli 2024.

Panitia Penguji,

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305


Ketua

  
Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.  
NIDN. 0724128802


Sekretaris

  
Dr. Diyah Santi Hariyani, S.E., M.Si.  
NIDN. 0709048104

Anggota

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

Anggota

  
Liliek Nur Sulistiyowati, S.E., M.M.  
NIDN. 0717027501

Anggota

  
Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
  
Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.  
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,  
Kaprosdi S1 Manajemen

  
  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Olivia Eka Syafitri

NIM : 2003102219

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 23 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Olivia Eka Syafitri

NIM. 2003102219



## MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

### MOTTO:

*“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

*(Q.S Al-Baqarah: 286)*

Kuncinya, Libatkan Allah dalam setiap persoalan apapun.

*“Letakkan aku dalam hatimu, maka aku akan meletakkanmu dalam hatiku”*

*(Q.S Al-Baqarah: 152)*

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).*

*Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”*

*(Q.S Al-Insyirah: 6-7)*

*“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu”*

*(Umar Bin Khattab)*

### SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:

Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kedua orangtua saya tercinta Bapak Sucipto dan Ibu Purwanti, diri saya sendiri, serta teman-teman yang saya sayangi.

Terima kasih atas segala waktu, usaha dan dukungan yang telah diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Digital Marketing, Brand Ambassador, dan Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Skincare Scarlett Whitening* Pada Platform *E-Commerce* Shopee (Studi Kasus pada Mahasiswa Kota Madiun)” dengan tepat waktu. Shalawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti sangat bersyukur dengan selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak. C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M., CPSMM selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Diyah Santi Hariyani, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat,



ilmu pengetahuan dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.

5. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M., CPSMM selaku Dosen Pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.
6. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat untuk kehidupan sehari-hari.
7. Kedua orang tua penulis, cinta pertama dan panutanku, Bapak Sucipto dan pintu surgaku Ibu Purwanti yang selalu melangitkan doa-doa baik untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk beliau berdualah skripsi ini penulis persembahkan. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih sayang yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Terima kasih atas segala bentuk bantuan secara moral dan material, motivasi, semangat dan doa yang diberikan. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan



penulis dapatkan adalah karena dan untuk kalian berdua. Semoga bapak dan ibu sehat, panjang umur, dan bahagia selalu.

8. Sahabat terbaik penulis, Meyda Chairunnisa. Terima kasih untuk segala bantuan, kebaikan, semangat, motivasi dan keceriaan yang diberikan.
9. Sahabat penulis dari awal kuliah, Bella, Fifian, Ristania, Anggita, Illa, dan teman Manajemen kelas F. Terima kasih atas segala perhatian, semangat, kebaikan, kebersamaan dan kenangan indah bersama kalian selama ini.
10. Sahabat penulis dari Kuliah Kerja Nyata Tematik 24 Kelompok 24, Anisa, Ainun, Riski, Dian, Dinda, Devi. Terima kasih atas segala perhatian, kebaikan, kebersamaan, dan kenangan indah selama masa Kuliah Kerja Nyata hingga masa skripsi saat ini bersama kalian. Serta kepada teman-teman yang sudah berpartisipasi membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas bantuan, semangat dan doanya.
11. Terima kasih kepada Mahalini, Tiara Andini, Fabio Asher, dan Guyon Waton dengan lagu-lagunya yang setia menemani penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
12. Seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, semangat dan doa baik yang diberikan kepada penulis selama ini.
13. Kepada seseorang yang tidak dapat membersamai penulis dan tidak bisa penulis sebut namanya. Terima kasih untuk patah hati yang diberikan saat proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian



menyenangkan sekaligus menyedihkan dari masa berproses penulis karena setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya.

14. Terakhir kepada diri saya sendiri, Olivia Eka Syafitri. Terima kasih telah berjalan sejauh ini, terima kasih tetap memilih berjuang, berusaha dan merayakan diri sendiri sampai detik ini meskipun diri ini sering mengeluh, mari tetap berdoa, berusaha, dan bekerja sama untuk bisa lebih berkembang lagi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kelengkapan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih dan berharap bahwa skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Madiun, 23 Juli 2024

Olivia Eka Syafitri



## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	18
C. Rumusan Masalah .....	19
D. Tujuan Penelitian.....	20
E. Manfaat Penelitian.....	20
BAB II.....	23
KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	23
A. Kajian Pustaka.....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	38
C. Kerangka Berpikir .....	57
D. Hipotesis Penelitian.....	58
BAB III .....	62
METODE PENELITIAN.....	62
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	62



B. Jadwal Penelitian.....	62
C. Desain Penelitian.....	63
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	65
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	67
F. Teknik Pengumpulan Data .....	70
G. Instrumen Penelitian.....	71
H. Teknik Analisis Data.....	72
BAB IV .....	78
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	78
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	78
B. Deskripsi Data .....	84
C. Hasil Pengujian Data .....	87
D. Pembahasan .....	102
BAB V.....	111
KESIMPULAN DAN SARAN.....	111
A. Kesimpulan.....	111
B. Implikasi.....	112
C. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA .....	115
LAMPIRAN.....	120



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Perbandingan Harga <i>Brand Skincare</i> .....	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	63
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	69
Tabel 3. 3 Skala <i>Likert</i> .....	72
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	85
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan .....	85
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Domisili.....	86
Tabel 4. 5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pembelian Scarlett di Shopee Minimal 1 kali .....	87
Tabel 4. 6 Hasil Deskriptif Data .....	88
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Digital Marketing</i> (X1) .....	89
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Ambassador</i> (X2) .....	90
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Online Customer Review</i> (X3) .....	91
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	91
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas .....	92
Tabel 4. 12 Uji Normalitas.....	94
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	95
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	96
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Garis Regresi Linier Berganda .....	97
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Uji t.....	99
Tabel 4. 17 Tabel Koefisien Determinasi Berganda .....	101



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Waktu yang dihabiskan untuk mengakses media.....	3
Gambar 1. 2 Pengguna Media Sosial di Indonesia .....	4
Gambar 1. 3 <i>E-Commerce</i> dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia (2023)....	6
Gambar 1. 4 Pertumbuhan Nilai Pasar Kosmetik di Indonesia tahun 2010-2023 ..	7
Gambar 1. 5 <i>Brand Skincare</i> Terlaris di <i>E-Commerce</i> (Shopee & Tokopedia).....	8
Gambar 1. 6 Data Penjualan Produk Scarlett Whitening di Indonesia Tahun 2019-2022.....	10
Gambar 1. 7 Pemasaran Scarlett Whitening di Shopee.....	12
Gambar 1. 8 EXO sebagai Brand Ambassador Scarlett Whitening.....	13
Gambar 1. 9 <i>Online Customer Review Scarlett Whitening</i> di Shopee.....	15
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	58
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	64
Gambar 4. 1 Jenis Produk <i>Skincare Scarlett Whitening</i> .....	79



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian.....	121
Lampiran 1. 2 Tabulasi Data.....	127
Lampiran 1. 3 Hasil Analisis Data .....	165