

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (EWOM) DAN *CELEBRITY ENDORSER* TERHADAP CITRA MEREK DAN MINAT BELI PRODUK MAKE OVER PADA *MARKETPLACE SHOPEE*
(Studi pada Masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH (EWOM) AND CELEBRITY ENDORSERS TOWARD BRAND IMAGE AND PURCHASE INTENTION MAKE OVER PRODUCTS ON THE SHOPEE MARKETPLACE*
(Study of Communities in the Special Region of Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

HERATRI WISNU HIDAYAH

20200410311

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini, saya:

Nama : Heratri Wisnu Hidayah

Nomor Mahasiswa : 20200410311

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan *Celebrity Endorser* terhadap Citra Merek dan Minat Beli Produk *Make Over* Pada *Marketplace* Shopee (Studi pada Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kersajanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 25 Desember 2023



METERAI
TEMPEL
7B88AKX603137631
HERATRI WISNU

HALAMAN MOTO

“Allah Tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah, 2: 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah, 94: 5-6)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadi dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan.”

(Boy Chandra)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirrabbi'l'alamiin, segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, kesehatan serta kemudahan-Nya yang senantiasa mengiringi saya dalam proses menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini hingga akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi sebagai syarat dalam mendapatkan gelar sarjana. Meskipun dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan dan keterbatasan, namun saya sangat bersyukur dan mengucapkan terimakasih atas doa serta dukungan sehingga berhasil menyelesaikan skripsi pada waktu yang tepat. Persembahan dan rasa terimakasih ini saya ucapkan kepada:

1. Kepada Pintu surgaku, Ibu Dwi Aningsih tercinta yang selalu menjadi tempat bersandar dari kerasnya dunia. Panutanku, Bapak Sarkowi tercinta yang selalu menjadi panutan penulis dalam menjalani kehidupan. Terimakasih atas kepercayaan, kasih sayang, cinta, perjuangan dan do'a, yang tiada hentinya kepada penulis. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi agar selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya. *I love you more more more*, skripsi ini sebagai bentuk persembahan dan tanda bakti dari anak perempuan pertama kalian.
2. Kepada kedua adek laki-laki tercinta (Kharisna Dwi Nur Jati dan Muhammad Bagus Irawan) yang selalu memberikan semangat, do'a,

dukungan dan menghibur saya setiap saat hingga akhirnya berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

3. Kepada seluruh keluarga besar penulis terimakasih atas segala bantuan, dukungan, dan do'a yang diberikan kepada penulis.
4. Teruntuk sahabat terkasih saya (Enjang, Ndaru, Sovia, Ayuk, Ikik, Erlin, Siti, Nurul, dan Wahyu), terimakasih sudah selalu ada dalam kondisi apapun dan selalu memberikan dukungan serta do'a. Semoga selalu diberikan kesehatan dan kemudahan atas segala hal.
5. Teman seperjuangan kelas Manajemen H serta teman-teman seperjuangan bimbingan yang telah memberikan dukungan.
6. Teman-teman seperjuangan kelompok KKN 073 dan 139 di Ciamis, Jawa Barat. Terimakasih telah membagikan pengalaman hidup, ilmu dan cerita yang menyenangkan serta dukungan dan do'a yang diberikan.
7. *Last but not least*, terimakasih kepada diriku sendiri Heratri Wisnu Hidayah yang sudah mampu berjuang dan bertahan sampai saat ini, terimakasih telah percaya dan mencintai diri sendiri dalam melalui segala proses kehidupan. Semoga tetap kuat ya, karena ini baru awal dari semuanya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, kesehatan serta kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan *Celebrity Endorser* terhadap Citra Merek dan Minat Beli Produk Make Over pada *Marketplace* Shopee” dengan lancar.

Penyusunan skripsi ini guna melengkapi salah satu dari persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini disusun dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan minat pembelian konsumen serta memberikan ide bagi pengembangan penelitian yang akan datang.

Penulisan dan penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya. S.E., M., Ph D., Ak., CA., CRP., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk dan dukungan kepada para mahasiswa manajemen.

3. Ibu Retno Widowati PA., M.SI. Ph.D. yang penuh kesabaran dan kebaikan hati dalam memberikan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
4. Segenap dosen pengajar dalam Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang sudah mengajarkan banyak ilmu yang bermanfaat hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik.
5. Kedua orang tua, adek, keluarga besar, sahabat dan teman-teman penulis yang selalu memberikan doa dan semangat dalam mengerjakan skripsi.
6. Semua pihak yang telah memberikan do'a, dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi.

Penulisan skripsi ini ditulis dengan sebaik-baiknya, namun tentu masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu penulis harapkan agar bisa membangun untuk pengembangan penelitian selanjutnya. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah wawasan.

Yogyakarta, 25 Desember 2023



Heratri Wisnu Hidayah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II.....	14
A. Landasan Teori	14
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Pengembangan Hipotesis.....	37
D. Model Penelitian.....	43
BAB III	45
A. Objek dan Subjek Penelitian	45
B. Jenis Data.....	45
C. Teknik Pengambilan Sampel	46
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Definisi Operasional Variabel.....	48

F. Uji Kualitas Instrumen	51
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	52
BAB IV	58
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	58
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	68
C. Analisis Statistik Deskriptif.....	72
D. Hasil Analisis dan Uji Hipotesis.....	77
E. Pengujian Hipotesis	94
F. Pembahasan.....	99
BAB V.....	109
A. Simpulan.....	109
B. Keterbatasan	111
C. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Skala Likert Penelitian	48
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Usia Responden.....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	62
Tabel 4.3 Karakteristik Alamat Domisili Responden	63
Tabel 4.4 Karakteristik Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	64
Tabel 4.5 Karakteristik Pekerjaan Responden	66
Tabel 4.6 Karakteristik Pendapatan atau Uang Saku Perbulan Responden	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.9 Interpretasi Kelas Interval.....	73
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif variabel EWOM.....	73
Tabel 4.11 Statistif Deskriptif variabel <i>Celebrity endorser</i>	74
Tabel 4.12 Statistik Dekriptif variabel Citra merek	75
Tabel 4.13 Statistik Dekriptif variabel Minat Beli.....	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.15 Nilai Batas Mahalonobis DInstance.....	83
Tabel 4.16 Hasil Uji Outliers	83
Tabel 4.17 <i>Computation of Degrees of Freedom (Default Model)</i>	88
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Goodness-of-Fit</i>	88
Tabel 4.19 Hasil RMSEA	89
Tabel 4.20 Hasil GFI.....	90
Tabel 4.21 Hasil AGFI.....	91
Tabel 4.22 Hasil CMIN/DF	91
Tabel 4.23 Hasil TLI.....	92
Tabel 4.24 Hasil CFI.....	93
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	94
Tabel 4.26 Hasil <i>Standardized Direct Effects</i>	97
Tabel 4.27 Hasil <i>Standardized Indirect Effects</i>	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Rata-rata kunjungan situs <i>marketplace</i> di Indonesia tahun 2023.....	2
Gambar 1.2 Kategori produk terlaris di Shopee 2022.....	3
Gambar 1.3 <i>Brand</i> Lokal Kosmetik Paling Banyak Digunakan Tahun 2022.....	5
Gambar 1.4 <i>Market Share Brand Make Up</i> Lokal Periode April-Juni 2022	6
Gambar 1.5 Iklan <i>celebrity endorser</i> Paula Verhoeven pada produk Make Over	8
Gambar 2.1 Model Penelitian	44
Gambar 4.1 Diagram Jalur	78
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	121
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	129
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	134
Lampiran 4 Uji Validitas.....	144
Lampiran 5 Uji Realibilitas.....	145
Lampiran 6 Statistik Deskriptif.....	146
Lampiran 7 Persamaan Struktural.....	148
Lampiran 8 Uji Normalitas	149
Lampiran 9 Uji Outlier.....	150
Lampiran 10 Computation of Degrees of Freedom	155
Lampiran 11 Uji Model Fit	155
Lampiran 12 Uji Hipotesis	158
Lampiran 13 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	160
Lampiran 14 Uji Turnitin	163