

**PENGARUH *E-WORD OF MOUTH*, *E-SERVICE QUALITY*, DAN *BRAND*  
*AMBASSADOR* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*  
*MAYBELLINE* DI *MARKETPLACE***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta



**DISUSUN OLEH:**

DESVINDYA DWI ANNASTITI

NIM: 2000011332

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH *E-WORD OF MOUTH*, *E-SERVICE QUALITY*, DAN *BRAND*  
*AMBASSADOR* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE*  
*MAYBELLINE* DI *MARKETPLACE***



Pembimbing



Ahmad Rizal Solihudin. SMB., M.B.A

NIPM: 19900310201601111

Yogyakarta, 22 Juni 2024

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH *E-WORD OF MOUTH*, *E-SERVICE QUALITY*, DAN *BRAND AMBASSADOR* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* *MAYBELLINE* DI *MARKETPLACE***

Diajukan Oleh:

DESVINDYA DWI ANNASTITI


NIM: 2000011332


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal: 22 Juni 2024

Yang terdiri dari

  
Muhammad Ali Fikri, S.E., M.Sc  
NIPM: 198502252016061111236179


  
Desta Rizky Kusuma, S.E., M.Sc  
NIPM: 198612132009091111066464

  
Ahmad Rizal Solihudin, S.M.B., M.B.A  
NIPM: 19900310201601111

Mengetahui

Deban Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan



  
Dini Yuniarti, S.E., M.S.I., CIQnR  
NIPM: 1970062019960101107843345

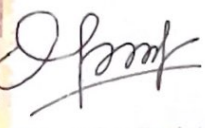
## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul "PENGARUH *E-WORD OF MOUTH*, *E-SERVICE QUALITY*, DAN *BRAND AMBASSADOR* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE MAYBELLINE* DI *MARKETPLACE*" ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan 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 dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut di atas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur

Yogyakarta, 22 Juni 2024



  
Desvindy Dwi Annastiti  
NIM: 2000011332

Saksi 1, Ketua Tim Penguji



Muhammad Ali Fikri, S.E., M.Sc  
NIPM: 198502252016061111236179

Saksi 2, Anggota Tim Penguji



Desta Rizky Kusuma, S.E., M.Sc  
NIPM: 198612132009091111066464

Saksi 3, Anggota Tim Penguji



Ahmad Rizal Solihudin, S.M.B., M.B.A  
NIPM: 19900310201601111

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Desvindya Dwi Annastiti  
Nim : 2000011332  
Email : desvindya2000011332@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : *PENGARUH E-WORD OF MOUTH, E-SERVICE QUALITY, DAN BRAND AMBASSADOR TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE MAYBELLINE DI MARKETPLACE*

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaaan baik di Universitas Ahmad Dahlan ataupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian atau implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran dalam penelitian ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 22 Juni 2024

Yang menyatakan



Desvindya Dwi Annastiti

NIM: 2000011332

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertandatangan dibawah ini:


Nama : Desvindya Dwi Annastiti  
Nim : 2000011332  
Email : desvindya2000011332@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : PENGARUH *E-WORD OF MOUTH*, *E-SERVICE QUALITY*, DAN *BRAND AMBASSADOR* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *ONLINE* MAYBELLINE DI *MARKETPLACE* Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Univeritas Ahmad Dahlan unluk menyimpan, mengatur serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut.

Saya (mengizinkan / ~~tidak mengizinkan~~)\* karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Yogyakarta, 22 Juni 2024  
Yang menyatakan



Desvindya Dwi Annastiti  
NIM: 2000011332

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



Ahmad Rizal Solihudin. SMB., M.B.A  
NIPM: 19900310201601111

## **MOTTO**

“Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita.”

(Q.S At Taubah: 40)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan

kesanggupannya” (Q.S Al Baqarah: 286)

“Jangan kamu merasa lemah dan jangan bersedih, sebab kamu paling

tinggi derajatnya jika kamu beriman” (Q.S Ali Imran: 139)

“Jika seseorang meninggal dunia, maka terputuslah amalannya

kecuali tiga perkara (yaitu): sedekah jariyah, ilmu yang bermanfaat,

do'a anak yang sholeh” (HR. Muslim no. 1631)

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarrakath

Alhandulillah segala puji dan syukur hanyalah milik Allah Subhanahu Wa Ta ala yang telah memberikan segala kenikmatan bagi manusia baik berupa nikoat kesehatan, waktu, hidayah, dan juga rahmat - Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Pengaruh *E-Word Of Mouth*, *E-Service Quality*, dan *Brand Ambassador* Terhadap Keputusan Pembelian *Online Maybelline Di Marketplace*".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sajana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Terlepas dari banyaknya kekurangan dalam penyusunan, tentunya banyak pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karenanya, penyusun mengucapkan banyak terima kash dan rasa hormat kepada:

1. Bapak: Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang senantiasa memberikan arahan kepada penulis.
3. Ibu Tina Sulistiyani, SE., M.M.. CFP selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberkan arahan, dan dukungannya selama perkuliahan.



4. Bapak Ahmad Rizal Solihudin, S.M.B., M.B.A. selaku dosen pembimbing. yang sudah memberikan bimbingan, masukan dan saran - saran yang bermanfaat dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini selalu memberkan semangat dan dukungannya.
5. Dewan penguji yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam memaparkan hasil penelitian
6. Kedua orangtua penulis yang selalu membantu dalam jerih payahnya, keringatnya, doa dan harapannya, semangat yang selalu diberikan yang memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini sesegera mungkin. Teruntuk Ibu tercinta, Puniyah, yang tak pernah lepas dari doa di setiap sujudnya. Tak lupa juga kepada Bapak, Darmono, yang selalu sabar dengan keluh kesah yang penulis curahkan, yang demikian membuat penulis semangat menyelesaikan pendidikan saya. Semoga dukungan dan bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang melimpah dari Allah SWT.
7. Kakak saya Nikita Arliana yang selalu menjadi tempat untuk bercerita disaat lelah. Terima kasih atas dukungan dan do'a yang selalu diberikan kepada penulis
8. Azis Karuniawan, El-Shanum Qaireen, Haytham Salim Al-Auf, dan Habeeba Nuur Azeeza. Terima kasih sudah menjadi penyemangat penulis dalam menyusun skripsi ini.
9. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang telah disebarakan.

10. Sahabat penulis Salsa Alyana yang telah memberikan semangat, dukungan dan bantuannya selama penulis membuat skripsi ini.

Semoga dukungan dan bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang melimpah dari Allah SWT. Akhir kata penulis berharap semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan khususnya bagi para pembaca.

Yogyakarta, 22 Juni 2024

Penulis



Desvindya Dwi Annastiti

NIM: 2000011332

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Landasan Teori.....	7
B. Pengembangan Hipotesis .....	20
C. Model Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	24
B. Jenis dan Sumber Data .....	26
C. Teknik Pengumpulan Data.....	26
D. Definisi Operasional.....	27
E. Uji Instrumen .....	30

F. Teknik Analisis .....	31
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>	<b>33</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	33
B. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36
C. Analisis Data .....	49
D. Pembahasan.....	52
<b>BAB V.....</b>	<b>57</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
A. Kesimpulan .....	57
B. Keterbatasan.....	57
C. Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3. 1 Tabel Skala 5.....	26
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	34
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	36
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas <i>E-Word Of Mouth</i> .....	37
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas <i>E-Service Quality</i> .....	38
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas <i>E-Service Quality</i> .....	40
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas <i>Brand Ambassador</i> .....	42
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas <i>Brand Ambassador</i> .....	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian <i>Online</i> .....	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian <i>Online</i> .....	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4. 14 Hasil Uji t.....	51
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peringkat <i>Top Brand Index</i> Kategori Situs Jual Beli <i>Online</i> .....	2
Gambar 1. 2 Data Penjualan Brand Maybelline 2024.....	3
Gambar 1. 3 Maybelline × ITZY .....	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	68
Lampiran 3 Hasil Uji SPSS.....	89

## INTISARI

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *e-word of mouth*, *e-service quality*, dan *brand ambassador* terhadap keputusan pembelian *online* Maybelline di *marketplace*. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pengguna Maybeline dan menggunakan *marketplace* di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 215 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling*. Skala pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala likert. Metode uji t, regresi linier berganda dan koefisien determinasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *e-word of mouth* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. *e-service quality* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. *brand ambassador* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian *online*.

Kata kunci: *e-word of mouth*, *e-service quality*, *brand ambassador*, keputusan pembelian *online*.