

**MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN DENGAN PENGGUNAAN
ARTIS KOREA SEBAGAI *BRAND AMBASSADOR E-COMMERCE* DI
INDONESIA**

SHELA NALITA

8215142759



**Skripsi ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***ESTABLISHING CUSTOMER LOYALTY BY USING KOREA ARTISTS AS
BRAND AMBASSADOR E-COMMERCE IN INDONESIA***

SHELA NALITA

8215142759



***A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of The Requirements for A
Bachelor's Degree in Management at The Faculty of Economics State
University of Jakarta***

SI MANAGEMENT STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2021

ABSTRAK

Shela Nalita, 2021; Membentuk Loyalitas Pelanggan Dengan Penggunaan Artis Korea Sebagai *Brand Ambassador E-Commerce* Di Indonesia, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Usep Suhud, M.Si., Ph.D dan Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh positif dan signifikan brand ambassador artis korea selatan terhadap kepuasan pelanggan, niat beli ulang dan loyalitas pelanggan. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner daring. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *random probability* sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 226 responden dengan kriteria pernah melakukan transaksi belanja online di e-commerce Indonesia, pelanggan produk fashion dari salah satu *e-commerce* Tokopedia, Shopee, Lazada, Blibli, bertempat tinggal di wilayah Jabodetabek, melakukan transaksi produk fashion di *e-commerce* yang sama dalam tiga bulan terakhir, dan mengetahui setidaknya sedikit tentang artis Korea Selatan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan software SPSS versi 25 dan AMOS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa brand ambassador memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan serta kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap niat beli ulang.

Kata kunci: loyalitas pelanggan, *brand ambassador*, artis korea selatan, *e-commerce*

Abstract

Shela Nalita, 2021; Establishing Customer Loyalty By Using Korea Artists As Brand Ambassador E-Commerce In Indonesia, Jakarta: S1 Management Study Program, Managemeny, Faculty of Economics, Jakarta State University. Supervisor Team: Usep Suhud, M.Si., Ph.D dan Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.

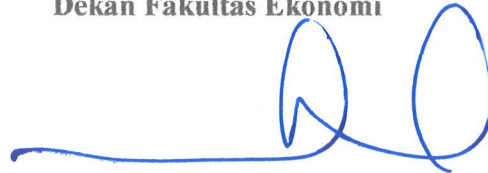
The purpose of this study was to examine the positive and significant influence of South Korean artist brand ambassadors on customer satisfaction, purchase intention and customer loyalty. The data collection method in this study used a survey method with an online questionnaire as an instrumen. The sample selection technique used is random probability sampling. The sample used in this study was 226 respondents with the criteria of having made online shopping transactions in Indonesian e-commerce, fashion product customers from one of the e-commerce stores, Tokopedia, Shopee, Lazada, Blibli, residing in the Jabodetabek area, conducting fashion product transactions in the same e-commerce in the last three months, and know at least a little about South Korean artists. The data analysis technique in this study uses Structural Equation Modelling (SEM) with SPSS software version 25 and AMOS version 26. The results of this study indicate that brand ambassadors have a positive influence on customer satisfaction and customer loyalty and customer satisfaction has a positive influence on purchase intention.

Keywords: *customer Loyalty, Brand Ambassador, South Korea Artist, E-Commerce*

Lembar Pengesahan Skripsi





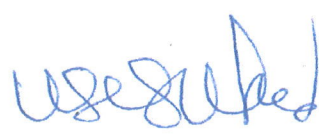


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, SE., M. Pd
NIP 197207152001121001



No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Suherman, M.Si</u> NIP 197311162006041001 (Ketua Penguji)		21 Februari 2022
2	<u>Ika Febrilia, SE, M.M.</u> NIP 198702092015042001 (Penguji 1)	 	21 Februari 2022
3	<u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP 198305012018032001 (Penguji 2)		21 Februari 2022
4	<u>Usep Suhud, M.Si., Ph.D</u> NIP 197002122008121001 (Pembimbing 1)		21 Februari 2022
5	<u>Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M</u> NIP 199308272020122024 (Pembimbing 2)	 	21 Februari 2022
Nama : Shela Nalita No. Registrasi : 8215142759 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 7 Februari 2022			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISANILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasi, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 8 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



Shela Nalita
NIM: 8215142759



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Shela Nalita
NIM : 8215142759
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / S1 Manajemen
Alamat email : shelanalita20@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN DENGAN PENGGUNAAN ARTIS KOREA
SEBAGAI BRAND AMBASSADOR E-COMMERCE DI INDONESIA**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Februari 2022



(Shela Nalita)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, berkah, taufik, serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, saya mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, saya ingin mengungkapkan apresiasi saya untuk mereka. Pertama, saya ingin mengucapkan terima kasih untuk Bunda Nonon Ucu Julaeha yang selalu memberi semangat saya untuk segera lulus hingga akhir hayat, sampai akhirnya saya bisa memenuhi permintaan terakhir Bunda untuk mengemban gelar sarjana. Terimakasih untuk papa dan terima kasih untuk Steven, Kak Mita yang selalu membantu saya dalam segala hal.

Untuk pembimbing skripsi saya, Usep Suhud, M.Si., Ph.D dan Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M., saya tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini tanpa bimbingan dan dorongan mereka. Terima kasih.

Saya berterimakasih kepada teman-teman kampus saya Vanessa, Marcelina, Dimas yang senantiasa membantu dalam menyemangati mengerjakan skripsi dan memberikan informasi terkait skripsi.

Saya menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan, untuk itu saya mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif agar skripsi ini bisa menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Jakarta, 8 Januari 2022

Shela Nalita