

**INVESTIGASI *CELEBRITY ENDORSER* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

INGGRID PAULINA KOSEGERAN

8215161234



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan gelar Sarjana
Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

***THE INVESTIGATION OF CELEBRITY ENDORSER AND
SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER SATISFACTION***

INGGRID PAULINA KOSEGERAN

8215161234



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***This Thesis was written to comply one of the requirements Bachelor's Degree of
Management at Faculty of Economics of Universitas Negeri Jakarta***

STUDY PROGRAM SI MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2020

ABSTRAK

Inggrid Paulina Kosegeran, 2020; Investigasi *Celebrity Endorser* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M. & M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *celebrity endorser* dan kualitas pelayanan terhadap niat beli, dan kepuasan pelanggan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode survei dengan dengan instrumen berupa kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 responden dengan kriteria mahasiswa dan mahasiswi Universitas Negeri Jakarta, fakultas ekonomi, dan menggunakan Shopee lebih dari tiga kali. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 24 dan Lisrel versi 8.8 untuk mengelola dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil analisis menunjukk bahwa 1) *Celebrity endorser* memiliki pengaruh signifikan terhadap niat beli 2) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat beli 3) Niat beli memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan 4) *Celebrity endorser* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan 5) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Celebrity endorser*, Kualitas Pelayanan, Niat beli, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Inggrid Paulina Kosegeran, 2020. The Investigation of Celebrity Endorser toward Customer Satisfaction. Thesis, Jakarta: Marketing Management Concentration, Study Program S1 Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory Team: Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M. & M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A.

The purpose of this study is to determine the effect of celebrity endorser and service quality toward purchase intention, and customer satisfaction. The data collection method uses a survey method with the questionnaire as the instrument. The sample of this study are 200 respondents, Faculty of Economics University of Jakarta students, and using Shopee more than three times. Technical data analysis uses SPSS version 24 and Lisrel version 8.8 to process and analyze the result of the research. The results of the analysis shows that 1) Celebrity endorser has significant influence on purchase intention 2) Service quality has significant influence on purchase intention 3) Purchase intention has significant influence on customer satisfaction 4) Celebrity endorser has significant influence on customer satisfaction 5) Service quality has significant influence on customer satisfaction.

Keywords: *Celebrity endorser, Service Quality, Purchase Intention, Customer Satisfaction*

LEMBAR PENGESAHAN




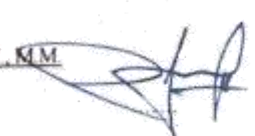
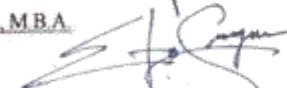
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Ari Saptono, S.E., MPd.
NIP. 197207152001121001

No.	Nama	Tanda/Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Suberman, M.Si</u> NIP. 197311162006041001 (Ketua)		
2.	<u>Rahmi S.E., M.S.M</u> NIP. 198305012018032001 (Sekertaris)		
3.	<u>Usep Suhud, M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197002122008121001 (Penguji Ahli)		
4.	<u>Agung Kesnamurti Rivai P. ST., MM</u> NIP. 197404162006041001 (Pembimbing 1)		24 April 2020
5.	<u>M. Edo Suryawan Siregar, S.E., MBA</u> NIP. 197201252002121002 (Pembimbing 2)		

Nama Ingrid Paulina Kosegeran

No. Registrasi 8215161234

Program Studi SI Manajemen

Tanggal Lulus

PERNYATAAN ORISINALITAS

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 dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran. Maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh. serta sanksi lainnya sesuai dengan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2020



Inggrid Paulina Kosegeran

8215161234

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI



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 : Ingand Paulina Kosegeran
NIM : 8215161234
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / SI Manajemen
Alamat email : ingandkosegeran@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

Investigasi Celebrity Endorser dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Pelanggan

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, 28 Agustus 2020

Penulis

(Ingand Paulina K.)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, kasih, dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi yang berjudul “Investigasi *Celebrity Endorser* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan” ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu selama penulis menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Dr. Ari Saptono, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Suherman, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M selaku dosen pembimbing 1 yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A selaku dosen pembimbing 2 yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Kedua orang tua tercinta, Papi Robert Kosegeran dan Mami Helena Rutsye Damongilala, yang telah memberikan doa, arahan, motivasi, dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Om Nootje, Tante Patty, dan Stefano yang mendukung dan mendoakan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Kedua sahabat penulis Hana Zyadzya dan Karina Octavia yang selalu setia dan selalu berbagi suka dan duka dengan penulis.
8. Teman-teman kelas Manajemen A 2016 yang sudah berjuang dan belajar bersama dari awal semester sampai akhir semester.
9. Teman-teman gereja yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu mendoakan penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya yang akan meneliti hal yang serupa.

Jakarta, Agustus 2020

Ingrid Paulina Kosegeran