

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR* BTS TERHADAP *BRAND IMAGE*  
SITUS BELANJA *ONLINE* TOKOPEDIA (STUDI KASUS PADA  
KELURAHAN KALIDONI KECAMATAN KALIDONI KOTA  
PALEMBANG)**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**DEA MEISY ALPASELA  
NPM 061930601546**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG  
2022**

**PENGARUH BRAND AMBASSADOR BTS TERHADAP BRAND IMAGE  
SITUS BELANJA ONLINE TOKOPEDIA (STUDI KASUS PADA  
KELURAHAN KALIDONI KECAMATAN KALIDONI KOTA  
PALEMBANG)**



**LAPORAN AKHIR**

**OLEH:**

**DEA MEISY ALPASELA  
NPM 061930601546**

Menyetujui,

Palembang, 2022

Pembimbing I,

**Dra. Yusleli Herawati, MM  
NIP 196005071988112001**

Pembimbing II,

**Yasnizal Firdaus, SE., MM  
NIP 196319221988031001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B.  
NIP 19760222202121001**

Ketua Program Studi  
DIII Administrasi Bisnis

**Fetty Maretha, S.E., M.M  
NIP 198203242008012009**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI**  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
Jalan Srijaya Negara Palembang 30139  
Telepon 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website: [www.polsriwijaya.ac.id](http://www.polsriwijaya.ac.id) Email: [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dea Meisy Alpasela  
NPM : 061930601546  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh *Brand Ambassador* BTS Terhadap *Brand Image* Situs Belanja *Online* Tokopedia (Studi Kasus Pada Kelurahan Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Dea Meisy Alpasela  
NPM 061930601546

## LEMBAR PENGESAHAN


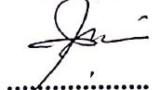

Nama : Dea Meisy Alpasela  
NPM : 061930601546  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh *Brand Ambassador* BTS Terhadap *Brand Image* Situs Belanja *Online* Tokopedia (Studi Kasus Pada Kelurahan Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Dan dinyatakan Lulus

Pada Hari: .....

Tanggal: ..... 2022

### TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Dra. Yusleli Herawati, M.M</u> Ketua Penguji	 .....	15/08/2022 .....
2.	<u>Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB</u> Anggota Penguji	 .....	18/08/2022 .....
3.	<u>Dra. Esya Alhadi, M.M</u> Anggota Penguji	 .....	15/08/2022 .....

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO:

- *You can't change your mistake, and forgiveness is the only key to access your future. Your past locked you inside, and forgiving yourself set yourself free*
- Nikmati saja ritmenya. Hargai prosesnya. Dan ingat hasil dari usaha-mu adalah reward dari sang kuasa.

(Penulis)

**Kami persembahkan untuk:**

- 1. Kedua Orang Tua**
- 2. Dosen Jurusan Adminisrasi Bisnis**
- 3. Saudara-saudara ku**
- 4. Sahabat-sahabat ku**
- 5. Teman-Teman Jurusan Administrasi Bisnis**
- 6. Almamater Tercinta**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan, sehingga laporan akhir saya dapat terselesaikan. Tujuan laporan akhir ini disusun untuk mengetahui pengaruh *brand ambassador* BTS terhadap *brand image* situs belanja *online* Tokopedia dan merupakan salah satu mata kuliah yang harus dijalankan oleh mahasiswa Administrasi Bisnis agar dapat menyelesaikan Program Studi Administrasi Bisnis untuk semester VI (lima).

Laporan akhir ini berjudul **“Pengaruh *Brand Ambassador* BTS Terhadap *Brand Image* Situs Belanja *Online* Tokopedia (Studi Kasus Pada Kelurahan Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang)”**. Laporan akhir ini membahas tentang pengaruh *brand ambassador* BTS terhadap *brand image* situs belanja *online* Tokopedia dan besarnya pengaruh *brand ambassador* BTS terhadap *brand image* situs belanja *online* Tokopedia.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya positif dan membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Aamiin.

Palembang, Juli 2022

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Rabbil' alamin

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M. T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis.
5. Ibu Dra. Yusleli Herawati, MM selaku Pembimbing I di Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Yusnizal Firdaus, SE.,MM selaku Pembimbing II di Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Kepada semua Dosen dan Karyawan Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Orang tua dan keluarga besar penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk penulis. Terima kasih untuk segala doa dan pengorbanannya.

9. Semua rekan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan kelas 6NF angkatan 2019 Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.
10. Sahabat serta teman-teman *Gurlz's Squad* penulis yang telah mendukung dan mensupport membuat laporan ini yaitu Frieska, Delli, Farohka, Najwa, dan Jessica.
11. Sahabat "*josh zee*" saya yang telah mendukung dan mendoakan saya membuat laporan akhir ini hingga selesai yaitu Cindi, Zahra, Metak dan Ditak.
12. Teman-teman Bimbel Dea yang telah mendukung dan mendoakan serta membantu saya membuat laporan akhir ini hingga selesai yaitu Anita, Delli, Farohka, Frieska, Jessica, Lilis, Najwa, Raissa, dan Tasa.
13. Keponakan kesayangan *aunty* yang selalu menjadi *mood booster* disaat banyak pikiran yaitu Fayra Hanna Yudia.
14. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Aamiin.

2022

Palembang, Juli

Penulis



## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *brand ambassador* BTS terhadap *brand image* situs belanja *online* Tokopedia dan seberapa besar pengaruh *brand ambassador* BTS terhadap *brand image* situs belanja *online* Tokopedia. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah riset lapangan dan riset kepustakaan. Teknik pengambilan sampel responden menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu metode *purposive sampling* dan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus slovin sebanyak 100 responden. Penulis menggunakan teknik kuantitatif deskriptif. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *brand ambassador* BTS berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand image* situs belanja *online* Tokopedia. Besarnya pengaruh *brand ambassador* BTS terhadap *brand image* situs belanja *online* Tokopedia yaitu 59,7 persen dengan hasil korelasi sebesar 0,773 satuan artinya adanya hubungan yang sangat erat antara dua variabel tersebut. Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana  $Y = 8,128 + 0,773X$  menyatakan bahwa setiap perubahan satu persen nilai *brand ambassador*, maka nilai *brand image* bertambah sebesar 0,773 satuan. Penulis menyarankan perusahaan sebaiknya tetap mempertahankan BTS sebagai *brand ambassador*, karena telah berhasil menyampaikan pesan *brand* kepada khalayak ramai dan membangun *brand image* yang baik dan positif, sehingga dapat berdampak pada intensitas kenaikan pengguna layanan situs belanja *online* Tokopedia.

*Kata kunci: Brand Ambassador, Brand Image, BTS, Brand, Tokopedia*

## **ABSTRACT**

*The aim of this study was to ascertain the impact of the BTS brand ambassador on the brand image of the online retailer Tokopedia and the degree to which the BTS brand ambassador influenced that brand image. This study was carried out at Palembang City's Kalidoni District and Kalidoni Village. Both field research and library research are utilized as data collection techniques. For up to 100 respondents, the purposive sampling approach was utilized as the non-probability sampling methodology, and the number of samples was determined using the Slovin formula. Both descriptive and quantitative methods are employed by the author. Simple regression analysis is the method of data analysis employed. The study's findings allow for the conclusion that the BTS brand ambassador has a positive and significant effect on the brand image of the Tokopedia online shopping site. The magnitude of the influence of the BTS brand ambassador on the brand image of the online shopping site Tokopedia is 59.7 percent, with a correlation result of 0.773 units, meaning that there is a very close relationship between the two variables. Based on the simple linear regression equation  $Y = 8.128 + 0.773X$ , it states that for every one percent change in the brand ambassador's value, the brand image value increases by 0.773 units. The author suggests that companies should keep BTS as brand ambassadors because they have succeeded in conveying brand messages to the general public and building a good and positive brand image, so that it can have an impact on the intensity of increasing users of the Tokopedia online shopping site service.*

*Kata kunci: Brand Ambassador, Brand Image, BTS, Brand, Tokopedia*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>3</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Metodologi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a. Data Primer .....	<b>6</b>
b. Data Sekunder.....	<b>7</b>
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a. Riset Lapangan .....	<b>7</b>
b. Riset Kepustakaan.....	<b>8</b>
1.5.4 Skala Likert.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.5 Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1.5.6 Populasi dan Sampel .....**Error! Bookmark not defined.**

**Halaman**

a. Populasi..... 12  
b. Sampel ..... 12

1.5.7 Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....Error! Bookmark not defined.**

2.1 *Brand* (Merek) .....**Error! Bookmark not defined.**

2.2 Kriteria dalam memilih elemen *brand* (merek)**Error! Bookmark not defined.**

2.3 Citra Merek (*Brand Image*) .....**Error! Bookmark not defined.**

2.3.1 Tipe-tipe Citra Merek (*Brand Image*)**Error! Bookmark not defined.**

2.3.2 Indikator Citra Merek (*Brand Image*)**Error! Bookmark not defined.**

2.3.3 Unsur Citra Merek (*Brand Image*)**Error! Bookmark not defined.**

2.3.4 Manfaat Citra Merek (*Brand Image*)**Error! Bookmark not defined.**

2.4 *Brand Ambassador* .....**Error! Bookmark not defined.**

2.4.1 Indikator *Brand Ambassador*.....**Error! Bookmark not defined.**

2.4.2 Karakteristik *Brand Ambassador***Error! Bookmark not defined.**

2.4.3 Fungsi dan Manfaat Penggunaan Selebriti (*Brand Ambassador*)..  
.....**Error! Bookmark not defined.**

2.5 Kerangka Berpikir .....**Error! Bookmark not defined.**

2.6 Penelitian Terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN .....Error! Bookmark not defined.**

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....**Error! Bookmark not defined.**

3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....**Error! Bookmark not defined.**

3.2.1 Visi Perusahaan.....**Error! Bookmark not defined.**

3.2.2 Misi Perusahaan .....**Error! Bookmark not defined.**

3.3 Logo dan Maskot Perusahaan .....**Error! Bookmark not defined.**

3.3.1 Logo Perusahaan .....**Error! Bookmark not defined.**

3.3.2 Maskot Tokopedia .....**Error! Bookmark not defined.**

3.4 Inovasi Layanan Tokopedia .....**Error! Bookmark not defined.**

3.4.1 *OfficialStores* .....**Error! Bookmark not defined.**

3.4.3 Layanan Tokopedia *Play*.....**Error! Bookmark not defined.**

3.4.4	Layanan Mitra Tokopedia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.5	Layanan Tokopedia Salam ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.6	Layanan Tokopedia Academy	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.7	Layanan Tokopedia <i>Care</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Profil Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
		<b>Halaman</b>
3.5.3	Profil Respoden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.4	Profil Respoden Berdasarkan Pekerjaan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Brand Ambassador</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Brand Image</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Uji Statistik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a.	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b.	Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2	Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3	Koefisien Korelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4	Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.5	Analisis Regresi Linier Sederhana	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Skala Likert.....	9
Tabel 1.2 Tabel Operasional Variabel .....	10
Tabel 1.3 Hubungan Antarvariabel.....	16
Table 3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	35
Table 3.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
Table 3.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Brand Ambassador .....	37
Tabel 3.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Brand Image .....	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Brand Ambassador.....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Brand Image.....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	47

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	23
Gambar 3.1 Logo Tokopedia ..	27
Gambar 3.2 Maskot Tokopedia.....	27
Gambar 3.3 Tampilan Layanan Official Stores .....	29
Gambar 3.4 Tampilan Layanan Tokopedia NOW!.....	30
Gambar 3.5 Tampilan Layanan Tokopedia Play .....	30
Gambar 3.6 Tampilan Layanan Mitra Tokopedia.....	31
Gambar 3.7 Tampilan Layanan Tokopedia salam .....	32
Gambar 3.8 Tokopedia Academy .....	33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan 1
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan 2
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan 1
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan 2
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 9 Daftar Pertanyaan Kuesioner
- Lampiran 10 Profil Responden
- Lampiran 11 Jawaban Responden
- Lampiran 11 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas
- Lampiran 12 Tabel Analisis Regresi Linier Sederhana