

PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE (STUDI KASUS PADA PENGGUNA SHOPEE DI JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS, PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS DIII, POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA)



LAPORAN AKHIR

Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

Program Studi Administrasi Bisnis

Jurusan Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh:

Nyimas Ayu Syafira

061830600433

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

2021

PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE (STUDI KASUS PADA PENGGUNA SHOPEE DI JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS, PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS DIII, POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA)



LAPORAN AKHIR

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

oleh:
NYIMAS AYU SYAFIRA
NPM 061830600433

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. Paisal., SE., M.Si.
NIP 19710904200501001

Pembimbing II,

Dr. Sari Lestari Zainal Ridho., SE., M.Ec
NIP 197705212006042001

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

Heri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP.197602222002121001

**Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis,**

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

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polisriwijaya.ac.id	 
	SURAT PERNYATAAN	

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nyimas Ayu Syafira
 NPM : 061830600433
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis
 Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
 Judul Laporan Akhir : Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian di Shopee
 (Studi Kasus pada Pengguna Shopee di Jurusan Administrasi Bisnis,
 Politeknik Negeri Sriwijaya).

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir 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 2021

Yang membuat pernyataan,



Nyimas Ayu Syafira
 NPM 061830600433

LEMBAR PENGESAHAN


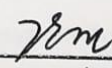

Nama : Nyimas Ayu Syafira
NPM : 061830600433
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan KP : Pengaruh Brand Image terhadap Keputusan Pembelian di Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis, Prodi Administrasi Bisnis DIII, Politeknik Negeri Sriwijaya)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari:

Tanggal:

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Paisal, SE., M.Si.</u> Ketua	 _____	_____
2.	<u>Deslochal Djumrianti, SE., MIS., Ph.D</u> Anggota	 _____	_____
3.	<u>Dra. Elvia Zahara, M.M.</u> Anggota	 _____	_____

MOTTO

“ Nilai akhir dari proses pendidikan, sejatinya terekapitulasi dari keberhasilannya menciptakan perubahan pada dirinya dan lingkungan. Itulah fungsi daripada pendidikan yang sesungguhnya.” *Lenang Manggala*

Persembahan:

1. Kedua Orang Tua Saya yang menjadi salah satu motivasi terbesar penyelesaian laporan akhir ini.
2. Dosen Pembimbing yang telah bersedia membimbing menyelesaikan laporan akhir ini.
3. Teman-teman kelas 6 NB dan sahabat tercinta.
4. Almamater kebanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Allah SWT atas karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan judul **“Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian di Shopee (Studi Kasus pada Pengguna Shopee di Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.) ”** Penulis bersyukur karena dapat menyelesaikan Skripsi ini guna memenuhi sebagian syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini disusun berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ucapkan terima kasih 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 Fetty Maretha S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Dr. Paisal, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing pertama. yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho.,SE., M.Ec., selaku Dosen Pembimbing kedua. yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan Laporan Akhir ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku kuliah.
7. Kedua Orang Tua saya yang selalu memberikan dukungan dan juga mendoakan sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Teman-teman satu perjuangan, Kelas 6NB, yang telah memberikan semangat, belajar dan juga berjuang bersama.

9. Sahabat-sahabat saya, Nindi, Lalak, Dhiza, Miw, Pute, dan Manusia Benar yang telah menemani dan selalu ada disisi saya memberi bantuan ketika saya membutuhkan nya.
10. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, Senantiasa Allah Swt membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Laporan Akhir ini saya persembahkan untuk kalian.

Palembang, Juli 2021

Nyimas Ayu Syafira

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan lancar. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan ini berjudul “**Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian di Shopee (Studi Kasus pada Pengguna Shopee di Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.)**” yang membahas tentang brand image dan keputusan pembelian pada aplikasi shopee. Masalah yang akan dibahas dalam laporan akhir ini yaitu bagaimana pengaruh *brand image* dan keputusan pembelian pada aplikasi shopee.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya untuk Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2021

Nyimas Ayu Syafira

ABSTRAK

PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SHOPEE (STUDI KASUS PADA PENGGUNA SHOPEE DI JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS, POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA)

Oleh:

Nyimas Ayu Syafira

Citra merek atau *brand image* merupakan bentuk persepsi dan keyakinan konsumen terhadap suatu merek dalam memori konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh dari brand image yang terdiri dari indikator citra perusahaan, citra pemakai, dan citra pembuat terhadap keputusan pembelian di Shopee. Penelitian ini menggunakan objek *marketplace* Shopee. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Karakteristik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya yang menggunakan Shopee untuk berbelanja *online*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel independen (*brand image*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (keputusan pembelian) di Shopee.

Kata Kunci : Citra, Merek, Keputusan, Shopee

ABSTRACT

INFLUENCE OF BRAND IMAGE ON PURCHASE DECISIONS IN SHOPEE (CASE STUDY ON SHOPEE USERS IN DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION, SRIWIJAYA STATE POLYTECHNIC)

By:

Nyimas Ayu Syafira

Brand image is a form of consumer perception and belief in a brand in consumer memory. This study aims to determine and explain the influence of brand image which consists of indicators of company image, user image, and image maker on purchasing decisions at Shopee. This research uses the Shopee marketplace object. This study uses a quantitative descriptive approach. The sampling technique used in this study is a non-probability sampling technique with a purposive sampling method. The characteristics of the sample used in this study are students of the Department of Business Administration, Sriwijaya State Polytechnic who use Shopee to shop online. The analytical technique used in this research is descriptive analysis and simple regression analysis. The results of this study indicate that partially, the independent variable (brand image) has a positive and significant effect on the dependent variable (purchase decision) at Shopee.

Keywords: Image, Brand, Decision, Shopee

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Pembahasan	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metodologi Penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	7
1.5.3 Populasi dan Sampel	8
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	9
1.5.5 Teknik Analisis Data	10
1.5.6 Skala Pengukuran	11
1.5.7 Operasional Variabel	11
1.5.8 Uji Hipotesis	12
1.5.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 <i>Brand</i> (Merk)	15
2.2 <i>Brand Image</i>	15
2.3 Faktor <i>Brand Image</i>	16
2.4 Indikator <i>Brand Image</i>	16
2.5 Fungsi <i>Brand Image</i>	17
2.6. Manfaat <i>Brand Image</i>	17
2.7. Cara Membangun <i>Brand Image</i>	17
2.8 Keputusan Pembelian	18
2.9 Struktur Keputusan Pembelian	19
2.10 Faktor Keputusan Pembelian	19
2.11 Tahap-tahap Keputusan Pembelian	20
2.12 Indikator Keputusan Pembelian	19
2.13 Penelitian Terdahulu	19
2.14 Kerangka Berfikir	21
2.15 Hipotesis Penelitian	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	24
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	24
3.2.1 Visi Instansi	24
3.2.2 Misi Instansi.....	24
3.2.3 Logo Perusahaan	24
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	25
3.3.1 Struktur Organisasi Instansi	23
3.3.2 Pembagian Tugas	24
3.3.2.1 Tugas dan Fungsi Instansi	24
3.3.2.2 Tugas dan Funfsi Divisi pada Perusahaan/Instansi	28
3.4 Deskripsi Responden	30
3.5 Profil Responden	31
3.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
3.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Semester	32
3.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja	32
3.6 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38

4.1 Uji Instrumen Penelitian	38
4.1.1 Uji Validitas	38
4.1.2 Uji Reliabilitas	40
4.2 Uji Hipotesis	40
4.2.1 Uji Determinasi	40
4.2.2 Uji Parsial	41
4.3 Pembahasan	44
4.3.1 Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian di Shopee	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Tanggapan Responden Pra Penelitian	5
Tabel 1.2 Tabel Skala Likert	11
Tabel 1.3 Operasional Variabel	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Semester	32
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja	32
Tabel 3.4 Analisis Deskriptif Jawaban Responden Variabel <i>Brand Image</i>	33
Tabel 3.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	35
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i> (X)	38
Tabel 4.2 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	39
Tabel 4.3 Tabel Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.4 Uji Koefisien Determinasi R^2	41
Tabel 4.5 Tabel Uji t (Parsial)	42
Tabel 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pengunjung Bulanan Situs E-Commerce	2
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	21
Gambar 3.1 Logo Perusahaan Instansi	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Polsri	25

DAFTAR LAMPIRAN

- 1. Lembar Kesepakatan Pembimbing I**
- 2. Lembar Kesepakatan Pembimbing II**
- 3. Lembar Bimbingan Pembimbing I**
- 4. Lembar Bimbingan Pembimbing II**
- 5. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir**
- 6. Surat Permohonan Pengambilan Data**
- 7. Lembar Kuisisioner**
- 8. Lembar Rekapitulasi Kuisisioner Responden**
- 9. Lembar Rekapitulasi Responden Penelitian**
- 10. Lembar Hasil Uji Penelitian**

