

**DAYA TARIK IKLAN, *CELEBRITY ENDORSER* DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI
ULANG DI *ONLINE SHOP* AGUNG TNJ STORE DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING UNTUK PELANGGAN *ONLINE SHOP*
AGUNG TNJ STORE TANJUNGPINANG**

**HENOK SYAHPUTRA L.TOBING
NIM 170461201087**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Henok Syahputra L.Tobing

Nim : 170461201087

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

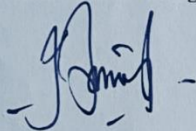
Judul Skripsi : Daya Tarik Iklan, *Celebrity Endorser* dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang di *Online Shop Agung Tnj Store* Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Untuk Pelanggan *Online Shop Agung Tnj Store* Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam (Seminar Proposal/Seminar Hasil/Sidang Skripsi).

Tanjungpinang, 24 oktober 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



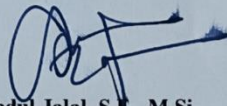
Hj. Iranita, S.E., M.Si
NIDN. 1027087063

Dosen Pembimbing II



Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508222019031012

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Maritim Raja AH Haji



Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508222019031012

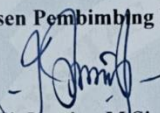
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Henok Syahputra L.Tobing
NIM : 170461201087
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Daya Tarik Iklan, *Celebrity Endorser* dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Untuk Pelanggan *Online Shop Agung Tnj Store Tanjung Pinang*

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Menyetujui,






Dosen Pembimbing I


Hj. Iranita, M.Si
NIDN. 1027087003

Dosen Pembimbing II


Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP. 198508222019031012


Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si</u> NIP. 199012132018032001	Ketua Penguji		2/2-2023
<u>Hj. Iranita, M.Si</u> NIDN. 1027087003	Penguji I		1/2 2023
<u>Kiki Wulandari, SE., MM</u> NIP. 199201212019032018	Penguji II		1/2 2023
<u>Abdul Jalal, SE., M.Si</u> NIP. 198508222019031012	Penguji III		2/2 2023
<u>Dr. Dodi Dermawan, SE., M.Ec</u> NIDN. 0030128006	Penguji IV		2/2 2023

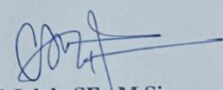
Tanggal lulus : 5 Januari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Hj Asmaul Husna, SE., Ak., MM., CA
NIDN. 1001077101

Ketua Program Studi


Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP. 198508222019031012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Henok Syahputra L.Tobing
NIM : 170461201087
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Daya Tarik Iklan, Celebrity Endorser dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Untuk Pelanggan Online Shop Agung Tnj Store Tanjung Pinang

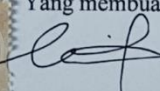
Menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana. Baik dari Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 30 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,




Henok Syahputra L.Tobing
NIM. 170461201087

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena telah melimpahkan Kasih dan karunia-Nya, berkat-Nya lah penulis akhirnya mampu menyelesaikan proposal ini dengan judul “Daya Tarik Iklan, Celebrity Endorser dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli ulang online shop Agung Tnj dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening untuk Pelanggan Agung Tnj Store”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyelesaikan proposal ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Dr. Asmaul Husna, S.E., Ak., MM.CA, selaku Dekan Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si selaku Kepala Jurusan Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji dan juga selaku pembimbing II yang telah membimbing dengan rendah hati agar saya sebagai penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
4. Ibu Hj. Iranita, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar memberi ilmunya, arahan, bimbingan, dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini. Dan selalu baik dalam pertemuan bimbingan.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi khususnya jurusan manajemen yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya.
6. Staf tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan urusan administrasi.
7. Kepada orang tua tercinta, terima kasih untuk doanya selalu karena berkat doannya lah penulis masih tetap kuat hingga akhir, dan tidak lupa cara

nasehatnya yang selalu menjatuhkan tidak lain adalah untuk menjadikan motivasi agar bias menyelesaikan dengan sebaik mungkin.

8. Kakak/Abg yang selalu memberikan dukungan walapun bentuk dukungan yang berbeda, terimakasih banyak, berkat bantuan kalian juga penulis bisa sampai akhir.
9. Rekan seangkatan yang telah selesai ataupun yang masih berjuang yang selalu memberikan bantuan ketika penulis kurang mengerti, terima kasih atas dukungannya walaupun sudah tidak sama-sama menyelesaikannya.
10. Teman-teman diluar kampus yang selalu menyemangati dengan cara tidak percaya dengan apa yang penulis buat, terimakasih karena penulis sadar bahwa dengan cara itu penulis menjadi lebih semangat lagi.

Semoga skripsi yang peneliti susun ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, terutama bagi penulis sendiri dan juga kawan-kawan Mahasiswa FEKON UMRAH. Demikianlah yang dapat disampaikan akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Tanjungpinang, 5 Januari 2023



Henok Syahputra L. Tobing

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
MOTO DAN PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
BAB I : PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Pembatasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.7 Sistematika Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.

2.1	Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1	Daya Tarik Iklan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2	<i>Celebrity Endorser</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3	Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.
2.1.4	Kepercayaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5	Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Review Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Pengaruh Daya Tarik Iklan Terhadap Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Pengaruh <i>Celebrity Endorser</i> Terhadap Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.
2.4.3	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.4	Pengaruh Daya Tarik Iklan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4.5	Pengaruh <i>Celebrity Endorser</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4.6	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.7	Pengaruh Daya Tarik Iklan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening	Error! Bookmark not defined.

2.4.8	Pengaruh <i>Celebrity Endorser</i> Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening	Error! Bookmark not defined.
2.4.9	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening	Error! Bookmark not defined.
2.4.10	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.
2.5	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III	: METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	Objek Dan Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Metode Penentu Populasi Dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5	Prosedur Pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Sumber data	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

3.6	Metode Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Uji Analisis Jalur	Error! Bookmark not defined.
3.6.4	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	:	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Profil <i>Online Shop</i> Agung Tnj Store Tanjungpinang	Error! Bookmark not defined.
4.2	Distribusi Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3	Demografi Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Identifikasi Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Identifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	Error! Bookmark not defined.
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Deskripsi Variabel Daya Tarik Iklan (X1)	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Deskripsi Variabel <i>Celebrity Endorser</i> (X2)	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Deskripsi Variabel Kepercayaan Pelanggan (X3)	Error! Bookmark not defined.
4.4.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	Error! Bookmark not defined.
4.4.5	Deskripsi Variabel Minat Beli Ulang (Y)	Error! Bookmark not defined.

4.5	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Hasil Pengujian Statistik Deskriptif..	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
4.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.4	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.6	Pembahasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	Pengaruh daya tarik iklan terhadap minat beli ulang pada pelanggan Agung Tnj Store.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.2	Pengaruh <i>celebrity endorsement</i> terhadap minat beli ulang pada pelanggan Agung Tnj Store	Error! Bookmark not defined.
4.6.3	Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap minat beli ulang pada pelanggan Agung Tnj Store	Error! Bookmark not defined.
4.6.4	Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang pada pelanggan Agung Tnj Store	Error! Bookmark not defined.
4.6.5	Pengaruh daya tarik iklan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Agung Tnj Store.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.6	Pengaruh <i>celebrity endorser</i> terhadap kepuasan pelanggan di <i>online shop</i> Agung Tnj Store.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.7	Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Agung Tnj Store	Error! Bookmark not defined.

4.6.8	Pengaruh daya tarik iklan terhadap minat beli ulang pada pelanggan Agung Tnj Store melalui kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.6.9	Pengaruh <i>celebrity endorser</i> terhadap minat beli ulang pada pelanggan Agung Tnj Store melalui kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.6.10	Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap minat beli ulang pada pelanggan Agung Tnj Store melalui kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 1 (kusioner)		107