

**PENGARUH *CUSTOMER REVIEW*, *CELEBRITY*  
*ENDORSEMENT*, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI TRAVELOKA**

**SARMETI TIRANDA  
NIM. 2004020041**



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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

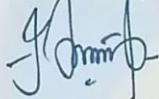
Nama : Sarmeti Tiranda  
NIM : 2004020041  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Review*, *Celebrity Endorsement*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi Traveloka

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan sidang skripsi.

Tanjungpinang, 28 Juni 2024

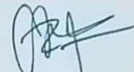
### Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Hi. Iranita, S.E., M.Si  
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II



Abdul Jalal, S.E., M.Si  
NIP. 19850822219031012

### Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim



Abdul Jalal, S.E., M.Si  
NIP. 19850822219031012

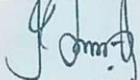
## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Sarmeti Tiranda  
NIM : 2004020041  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Review*, *Celebrity Endorsement*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi Traveloka

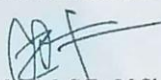
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

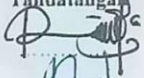

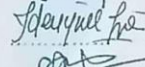
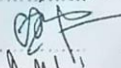
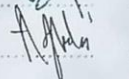
Dosen Pembimbing I

  
Hj. Iranita, S.E., M.Si  
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II

  
Abdul Jalal, S.E., M.Si  
NIP. 19850822219031012

Panitia Penguji


Nama	Jabatan	Tandatangan	Tanggal
1. <u>Risdv Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si</u> NIP. 199012132018032001	Ketua Penguji		2/8-24
2. <u>Hj. Iranita, S.E., M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Penguji I		1/8 2024
3. <u>Imalinda Deryane, S.Pd., MM</u> NIP. 199112122022032016	Penguji II		01-08-24
4. <u>Abdul Jalal, S.E., M.Si</u> NIP. 19850822219031012	Penguji III		1/8 2024
5. <u>Agriend S. Putra, S.E., M.E</u> NIP. 198906092022031005	Penguji IV		1/8 2024

Tanggal Lulus : 30 Juli 2024

Mengetahui,

  
Plt. Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim  
  
M. Anshurjadi, S.P., M.H  
NIP. 19708052021211005

Ketua Jurusan Manajemen

  
Abdul Jalal S.E., M.Si  
NIP. 19850822219031012

#### PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Sarmeti Tiranda  
NIM : 2004020041  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Review*, *Celebrity Endorsement*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi Traveloka

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji 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 dalam 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 telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 30 Juli 2024  
Yang membuat pernyataan,



METERAI  
TEMPEL  
10000  
18DCCALX20R083502

Sarmeti Tiranda  
NIM. 2004020041

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih karunia-Nya kepada penulis yang tidak ada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Customer Review*, *Celebrity Endorsement*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi Traveloka” guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

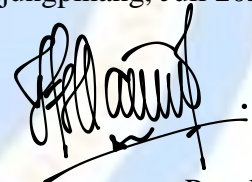
1. Terimakasih kepada orangtua penulis yaitu Bapak Yulius Sampe Tiranda dan Ibu Agustina Datu Sara yang selalu berjuang untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, selalu mendoakan penulis, membimbing, serta selalu memberi semangat dan nasehat yang tidak hentinya sehingga penulis tidak menyerah dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Terimakasih kepada Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Terimakasih kepada Dr. Suryadi, S.P., M.H selaku Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Terimakasih kepada Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

5. Terimakasih kepada Ibu Hj. Iranita, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, masukan, semangat serta motivasi kepada penulis hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Terimakasih kepada Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, masukan, semangat serta motivasi kepada penulis hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada seluruh Dosen dan Staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang telah membantu proses penyelesaian segala urusan terkait skripsi ini.
8. Terimakasih kepada kakak dan adik penulis yaitu Kakak Rosa, Friday, Felia, Priskha, dan Arjuna yang selalu mendukung, menyemangati dan senantiasa mendengarkan curhatan dan keluh kesah penulis.
9. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan penulis yaitu Ruspaningsih, Marina Supriani dan Yessy Eka Yuliana yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk tidak menyerah hingga kita bisa mendapatkan gelar dan wisuda bersama.
10. Terimakasih kepada Puspita Dwi Cahyani, Sri Indah Mawarni dan Reneta Citra Indah Kirana yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Terimakasih kepada sepupu penulis yaitu Claudia Jeanned Tiranda yang selalu mendukung, membantu dan senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis selama penulisan skripsi ini.
12. Terimakasih juga untuk rekan-rekan GP (Gerakan Pemuda) GPIB Bethel Tanjungpinang yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu menyemangati penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Terimakasih juga kepada teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan 2020 atas bantuan, masukan dan semangatnya kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Penulis juga berharap agar penelitian ini bermanfaat bagi banyak pihak. Apabila terdapat kritik dan saran dapat langsung menghubungi e-mail penulis, [sarmeti.tiranda@gmail.com](mailto:sarmeti.tiranda@gmail.com)

Tanjungpinang, Juli 2024



Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Perumusan Masalah .....	9
1.4 Pembatasan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
1.7 Sistematika Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>13</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	13



2.1.1	<i>Customer Review</i> .....	13
2.1.1.1	Indikator <i>Customer Review</i> .....	14
2.1.2	<i>Celebrity Endorsement</i> .....	14
2.1.2.1	Faktor Pemilihan Endorser .....	15
2.1.2.2	Indikator <i>Celebrity Endorsement</i> .....	16
2.1.3	Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.3.1	Indikator Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.3.2	Manfaat Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.4	Keputusan Pembelian .....	19
2.1.4.1	Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	20
2.1.4.2	Indikator Keputusan Pembelian.....	21
2.2	Review Penelitian Terdahulu .....	23
2.3	Kerangka Pemikiran.....	26
2.4	Pengembangan Hipotesis .....	28
2.4.1	<i>Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	28
2.4.2	<i>Celebrity Endorsement</i> Terhadap Keputusan Pembelian ...	29
2.4.3	Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	29
2.4.4	<i>Customer Review, Celebrity Endorsement, dan Kualitas</i> Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	30
2.5	Hipotesis.....	30
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian .....	32
3.2	Metode Penelitian.....	32

3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	32
3.3.1	Variabel Independen.....	32
3.3.2	Variabel Dependen .....	33
3.4	Metode Penentuan Populasi atau Sampel .....	36
3.4.1	Populasi .....	36
3.4.2	Sampel .....	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5.1	Sumber Data .....	37
3.5.1.1	Data Primer .....	37
3.5.1.2	Data Sekunder.....	38
3.6	Metode Analisis .....	39
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	39
3.6.2	Uji Kualitas Data .....	39
3.6.2.1	Uji Validitas .....	39
3.6.2.2	Uji Reliabilitas .....	39
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	40
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	40
3.6.3.2	Uji Multikolinearitas.....	40
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	41
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	42
3.6.5	Uji Hipotesis .....	42
3.6.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	42
3.6.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	43

3.6.5.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Deskripsi Unit Analisis .....	45
4.1.1 Gambaran Umum Traveloka .....	45
4.2 Distribusi Responden .....	47
4.3 Gambaran Umum Responden .....	47
4.3.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	48
4.3.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.3.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
4.3.4 Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi.....	50
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	51
4.4.1 Variabel <i>Customer Review</i> (X1).....	51
4.4.2 Variabel <i>Celebrity Endorsement</i> (X2).....	52
4.4.3 Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	53
4.4.4 Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	54
4.5 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	56
4.5.1 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif .....	56
4.5.2 Uji Kualitas Data .....	57
4.5.2.1 Hasil Uji Validitas .....	57
4.5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
4.5.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	61
4.5.3.1 Hasil Uji Normalitas .....	61
4.5.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	63

4.5.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64
4.5.4 Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda .....	65
4.5.5 Pengujian Hipotesis .....	66
4.5.5.1 Hasil Uji Statistik t.....	66
4.5.5.2 Hasil Uji Statistik F.....	68
4.5.5.3 Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	70
4.6 Pembahasan Hipotesis.....	71
4.6.1 Pengaruh <i>Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	71
4.6.2 Pengaruh <i>Celebrity Endorsement</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	72
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	73
4.6.4 Pengaruh <i>Customer Review</i> , <i>Celebrity Endorsement</i> , dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Hasil Komparasi Brand <i>Online Agent Travel</i> di Indonesia Kategori <i>Booking</i> Tiket Pesawat dan Travel.....	2
Tabel 1.2	Hasil Komparasi Brand <i>Online Agent Travel</i> di Indonesia Kategori Reservasi Kamar Hotel.....	3
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	34
Tabel 3.2	Skala Ordinal.....	38
Tabel 4.1	Distribusi Responden.....	47
Tabel 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.4	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4.5	Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi....	50
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Review</i> .....	52
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap <i>Celebrity Endorsement</i> .....	53
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan...	54
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	55
Tabel 4.10	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas <i>Customer Review</i> .....	57
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas <i>Celebrity Endorsement</i> .....	57
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	58
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Review</i> .....	59
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Celebrity Endorsement</i>	60
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian...	61
Tabel 4.19	Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i> .....	63

Tabel 4.20	Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.21	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4.22	Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	67
Tabel 4.23	Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	69
Tabel 4.24	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	70



## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2013-2023)...	1
Gambar 1.2	Tangkapan Layar <i>Customer Review</i> pada Traveloka di <i>Playstore</i> .....	4
Gambar 1.3	Tangkapan Layar Keluhan Konsumen Terhadap Traveloka.....	8
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1	Logo Traveloka.....	45
Gambar 4.2	Hasil <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Usia.....	48
Gambar 4.3	Hasil <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.4	Hasil <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Gambar 4.5	Hasil <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Jumlah Transaksi.....	51
Gambar 4.6	Hasil Grafik Histogram.....	62
Gambar 4.7	Hasil Grafik P-Plot.....	62
Gambar 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik <i>Scatterplot</i> .....	64
Gambar 4.9	Hasil Uji Hipotesis.....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No. Lampiran</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran I	Kuesioner Data Penelitian.....	Lampiran-1
Lampiran II	Tabulasi Data Responden.....	Lampiran-6
Lampiran III	Hasil Olah Data.....	Lampiran-17
Lampiran IV	Dokumentasi.....	Lampiran-24

