

**PENGARUH CELEBRITY ENDOSER, WORD OF MOUTH,
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DIAMOND MOBILE LEGEND YANG
DIMEDIASI MINAT MEMBELI DI TOKO MITRA
GAME KUANINO KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Oleh

AGUNG ANUGRAH ANG
NIM: 32117093

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2021**

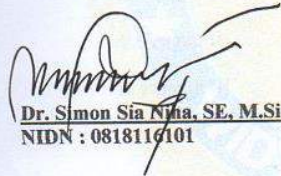
LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *CELEBRITY ENDOSER, WORD OF MOUTH,*
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN *DIAMOND MOBILE LEGEND* YANG
DI MEDIASI MINAT MEMBELI DI TOKO MITRA
*GAME KUANINO KOTA KUPANG***

Yang diajukan oleh:

Nama : Agung Anugrah Ang
NIM : 32117093
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

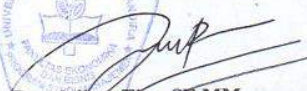
Pembimbing I


Dr. Simon Sia Naha, SE, M.Si
NIDN : 0818116101

Pembimbing II


Rosadallina Tisu, SE,MM
NIDN : 0825078305

Kupang,.....
Ketua Program Studi Manajemen


Rosadallina Tisu, SE,MM
NIDN : 0825078305

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis

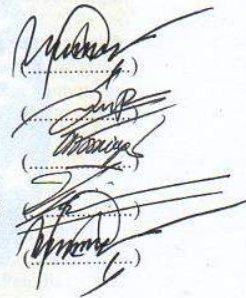
Universitas Katolik Widya Mandira Kota Kupang.

Yang diseleenggarakan pada :

Hari/ Tanggal : Sabtu, 26 Juni 2021
Jam : 10.30 – 13.00
Tempat : B112
Atas Nama : Agung Anugrah Ang
NIM : 32117093
Dinyatakan : LULUS

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
2. Sekretaris : Rosadalima Tisu, SE,MM
3. Penguji I : Dr. Henny A. Manafe, SE, MM
4. Penguji II : Drs. Ec.Gaudensius Djuang, MM
5. Penguji III : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si



MENGETAHUI


Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Jou Sewa Adrianus, SE, MM
NIDN : 0809055901


Ketua Program Studi
Manajemen

Rosadalima Tisu, SE,MM
NIDN : 0825078305

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Dan Apa Saja Yang Kamu Minta Dalam Doa Dengan Penuh Kepercayaan, Kamu Akan Menerimanya”. (Matius 21:22)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Ayah tercinta Yohanis Ang, Ibu tercinta Elisabeth K. Paula, yang dengan susah payah bekerja keras membiayai dan selalu mendoakan yang terbaik sejak kecil hingga dapat menyelesaikan Pendidikan ini. Kepada saudara yang terkasih, kakak Andre Ang dan adik Andhika Ang yang selalu mendukung dan memotivasi untuk tetap semangat.

Kupang, Juni 2021

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat, rahmat dan kebaikan-Nya, skripsi dengan judul **“Pengaruh *Celebrity Endorser, Word Of Mouth, Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian *Diamond Mobile Legend* Yang Di Mediasi Minat Membeli Di Toko Mitra Game Kota Kupang*”**, dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan Strata Satu, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan dan pengalaman, serta dukungan dari semua pihak berupa material, spiritual maupun informasi. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diucapkan limpah terima kasih kepada :

1. P. Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk dapat mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM selaku Ketua dan Ibu Maria B.M.G Wutun, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan

Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi dan masukan yang sangat membantu selama masa perkuliahan sampai pada akhir penulisan skripsi ini.

4. Ibu Maria B.M.G Wutun, SE, MM selaku dosen Pembimbing Akademik, yang telah memberikan nasehat selama masa perkuliahan.
5. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku dosen Pembimbing I dan Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM selaku dosen Pembimbing II yang memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan keluangan waktu dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen lainnya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Ibu Dr. Henny A. Manafe, SE, MM selaku peguji I, Bapak Drs. Ec.Gaudensius Djuang, MM selaku peguji II, dan Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku peguji III yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan motivasi.
8. Para Pegawai Tata Usaha, yang sangat membantu dalam menyiapkan segala keperluan perkuliahan.
9. Toko Mitra *Game* Kuanino Kota Kupang yang telah memberikan data penjualan *Game* kepada.
10. Kepada kedua Orang Tua kandung, Bapak Yohanis Ang dan Ibu Elisabeth K. Paula, yang telah membesarkan dan mendidik, serta membiayai, juga saudara kandung Kakak Andre Ang dan Adik Andhika Ang atas segala dukungan yang telah diberikan.
11. Kepada teman-teman seperjuangan yang selau menyemangati dan membantu

dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

12. Kepada seluruh pihak yang telah membantu, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yesus membalas budi baik semua pihak yang telah memberikan kesempatan, dukungan dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Disedari sepenuhnya, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan hati yang terbuka akan menerima kritikan dan saran dari pembaca. Akhir kata, semoga skripsi yang telah disusun ini dapat menambah pengetahuan dan memberikan manfaat bagi para pembaca sekalian.

Kupang, Juni 2021

Penulis

ABSTRACT

Penelitian ini berjudul “Pengaruh *Celebrity Endorser*, *Word of Mouth* Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Membeli *Diamond Game Mobile Legend* Yang Di Mediasi Minat Membeli Di Toko Mitra Game Kota Kupang” di bawah bimbingan Bapak Dr Simon Sia Niha, SE, MSi selaku pembimbing I dan Ibu Rosadlima Tisu, SE, MM selaku pembimbing II.

Perusahaan Moonton telah menyelenggarakan tournament yaitu MPL (*Mobile Legend Professional League*), MSC (*Mobile Legend Southeast Asian Club*), dan MSL (*Mobile Legend Star League*), namun penjualan *Diamond* di Toko Mitra Game Kuanino Kota Kupang pada 3 tahun terakhir selalu mengalami penurunan. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui persepsi konsumen tentang *Celebrity Endorser*, *Word Of Mouth*, Kepuasan Konsumen, Minat Membeli dan Gambaran Keputusan Pembelian *Diamond Mobile Legend* di Toko Mitra Game Kota Kupang. 2) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *Celebrity Endorser*, *Word Of Mouth*, dan Kepuasan Konsumen terhadap Minat Membeli *Diamond Mobile Legend* di Toko Mitra Game Kota Kupang. 3) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *Celebrity Endorser*, *Word Of Mouth*, dan Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian *Diamond Mobile Legend* di Toko Mitra Game Kota Kupang. 4) Untuk mengetahui signifikansi Minat Membeli terhadap Keputusan Pembelian *Diamond Mobile Legend* di Toko Mitra Game Kota Kupang. 5) Untuk mengetahui pengaruh Minat Membeli memediasi *Celebrity Endorser*, *Word Of Mouth*, dan Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian *Diamond Mobile Legend* di Toko Mitra Game Kota Kupang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli *Diamond Game Mobile Legend* di Toko Mitra Game Kuanino. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dari jumlah indikator yang digunakan, yaitu sebanyak 20 indikator dan dikalikan 5, sehingga jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 responden, akan tetapi saat menyebarkan kuesioner kepada 100 responden hasil yang didapatkan hanya 70 responden, sehingga sampel dalam penelitian ini yang awalnya 100 responden menjadi 70 responden. Teknik analisis data adalah analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa *Celebrity Endorser* berada pada skor 78%, *word Of Mouth* 78%, Kepuasan Konsumen 76%, minat membeli 76%, dan keputusan pembelian 76%, semua variabel termasuk dalam kategori baik. Hasil analisis statistik inferensial menunjukkan bahwa: 1). *Celebrity Endorser* berpengaruh signifikan terhadap Minat Membeli *Diamond Game Mobile Legend* di toko Mitra Game Kupang, 2) *World Of Mouth* berpengaruh tidak signifikan terhadap Minat Membeli *Diamond Game Mobile Legend* di Toko Mitra Game Kupang; 3) Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Minat Membeli *Diamond Game Mobile Legend* di Toko Mitra Game Kupang; 4) *Celebrity Endorser* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian *Diamond Game Mobile Legend* di Toko Mitra Game Kupang; 5) *Word Of Mouth* berpengaruh tidak signifikan terhadap Keputusan Pembelian *Diamond Game Mobile Legend* di Toko Mitra Game Kupang; 6) Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian *Diamond Game Mobile Legend* di Toko Mitra Game Kupang; 7) Minat Membeli berpengaruh signifikan terhadap Keputusan pembelian *Diamond game mobile Legend* di Toko Mitra Game Kupang; 8) Minat membeli memediasi *Celebrity Endorse*, *Word Of Mouth*, Kepuasan Konsumen terhadap keputusan pembelian *Diamond game mobile Legend* di Toko Mitra Game Kupang.

Disarankan untuk Toko Mitra agar menyampaikan kepada perusahaan *game mobile legend*, agar memperhatikan *celebrity endorser* yang akan digunakan. *Celebrity Endorser* yang digunakan harus memiliki pengetahuan yang luas mengenai *game mobile legend*, mengadakan promosi potongan harga, dan memperhatikan kualitas gambar dalam game.

Kata Kunci: *Celebrity Endorse*, *Word Of Mouth*, Kepuasan Konsumen, minat membeli, dan Keputusan Pembelian

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Masalah Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN TEORITIS	14
A. Konsep Pemasaran.....	14
B. Keputusan Pembelian Konsumen	17
C. Minat Membeli.....	30
D. Celebrity Endorser	33
E. Word Of Mouth.....	38
F. Kepuasan Konsumen	42
G. Penelitian Terdahulu	46
H. Kerangka Berpikir.....	47

I. Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	52
B. Populasi dan Sampel	52
C. Jenis Data	53
D. Teknik Pengumpulan Data	55
E. Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran	55
F. Analisis Data	58
G. Uji Hipotesis	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Gambaran obyek Penelitian.....	65
B. Karakteristik Responden.....	66
C. Analisis Deskriptif	70
D. Analisis Statistik Inferensial (SEM - Partial Least Square (PLS)	74
E. Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	82
F. Pengujian Hipotesis dengan Bootstrapping.....	84
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Diamond Mobile Legend Di Toko Mitra Game.....	6
Tabel 3.1 Variabel, Definisi, Indikator , dan Skala Pengukuran.....	56
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Usia	67
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	69
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	69
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Celebrity Endorser (X1).....	70
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Word Of Mouth (X2)	71
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (X3)	72
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Minat Membeli (Y1)	73
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y2)	74
Tabel 4.11 Hasil analisis Outer Loadings (Measurement Model)	76
Tabel 4.12 Hasil analisis Outer Loadings (Measurement Model) Tahap 2	78
Tabel 4.13 Discriminant Validity Cross Loadings.....	79
Tabel 4.14 Average Variance Extracted (AVE)	80
Tabel 4.15 Nilai Composite Reliability	81
Tabel 4.16 Nilai Cronbach's Alpha	82
Tabel 4.17 Nilai R-square	83
Tabel 4.18 Path Coefficients	85
Tabel 4.19 Hasil Uji Peran variabel Minat Membeli (Y1) dalam Memediasi pengaruh Celebrity Endorse, terhadap Keputusan Pembelian <i>Diamond game mobile Legend</i> di Toko MitraGame Kuanino Kota Kupang.	89
Tabel 4.20 Hasil Uji Peran variabel Minat Membeli (Y1) dalam Memediasi pengaruh Word Of Mouth terhadap Keputusan Pembelian <i>Diamond game mobile Legend</i>	90
Tabel 4.21 Hasil Uji Peran variabel Minat Membeli (Y1) dalam Memediasi pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian...	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen Secara Keseluruhan.....	24
Gambar 2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	29
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	49
Gambar 3.1 Diagram Jalur	61
Gambar 4.1 Analisis Jalur PLS model bagian luar (Outer Model) Tahap 1 ...	74
Gambar 4.2 Analisis Jalur PLS model bagian luar (Outer Model) Tahap 2 ...	77
Gambar 4.3 Path Coefficient.....	85