

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK DAN *CELEBRITY*
ENDORSER TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK
SCARLETT WHITENING
(STUDY KASUS PADA KONSUMEN PRODUK SCARLETT
WHITENING MAHASISWA STIESIA SURABAYA)**



Oleh:

AISYAH FITRI SALSABILA

NPM : 18.1.02.11353

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK DAN *CELEBRITY*
ENDORSER TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK
SCARLETT WHITENING
(STUDY KASUS PADA KONSUMEN PRODUK SCARLETT
WHITENING MAHASISWA STIESIA SURABAYA)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

AISYAH FITRI SALSABILA

NPM : 18.1.02.11353

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK DAN *CELEBRITY*
ENDORSER TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK
SCARLETT WHITENING
(STUDY KASUS PADA KONSUMEN PRODUK SCARLETT
WHITENING MAHASISWA STIESIA SURABAYA)**

Dipersiapkan dan disusun

Oleh:

AISYAH FITRI SALSABILA

NPM : 18.1.02.11353

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 13 Mei 2023

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Nur Laili, M.Si.
Anggota : 1. Sulistyو Budi Utomo, BBA., M.A., E.c., Ph.D.
2. Dr. Marsudi Lestariningsih, Ir., M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

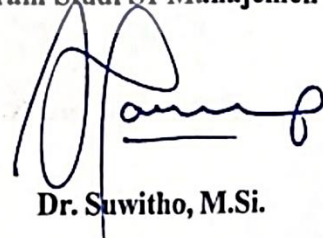
Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Sulistyو Budi Utomo, BBA., M.A., E.c., Ph.D.



Dr. Suwitho, M.Si.



Dr. Nur Fauzrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : AISYAH FITRI SALSABILA

NPM : 18.1.02.11353

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK DAN *CELEBRITY ENDORSER* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK SCARLETT WHITENING (STUDY KASUS PADA KONSUMEN PRODUK SCARLETT WHITENING MAHASISWA STIESIA SURABAYA)”

Diajukan untuk diuji pada tanggal 13 Mei 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 13 Mei 2023



AISYAH FITRI SALSABILA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Aisyah Fitri Salsabila
NPM : 1810211353
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Madura, 19-Februari-2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak ke : 2(dua) / 2(kedua)
Alamat Rumah : Jl. Imam Ghozali Gg I No 2

Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : St. Muzayyanah Amin
Alamat Rumah : Jl. Imam Ghozali Gg I No 2

Pekerjaan / Jabatan : PNS

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Karang Dalam 1 Sampang Tahun 2006
2. Tamat SMP di SMPN 1 Sampang Tahun 2015
3. Tamat SMA di SMAN 1 Sampang Tahun 2018

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-XI	2018-2023	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

AISYAH FITRI SALSABILA

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK DAN *CELEBRITY ENDORSER* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK SCARLETT WHITENING (STUDY KASUS PADA KONSUMEN PRODUK SCARLETT WHITENING MAHASISWA STIESIA SURABAYA)”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Sulistyio Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Kedua orang tua saya terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan doa dan selalu sabar menghadapi saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
6. Sahabat-sahabat tercinta saya dan semua pihak, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Seluruh teman-teman saya yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 13 Mei 2023



AISYAH FITRI SALSABILA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Teoretis	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.2 <i>Brand Image</i>	12
2.1.3 Kualitas Produk.....	15
2.1.4 <i>Celebrity Endorser</i>	18
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	22
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Rerangka Konseptual	31
2.5 Pengembangan Hipotesis	31
BAB 3 : METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	34
3.1.1 Jenis Penelitian.....	34
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	34
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35

3.3.1	Jenis Data	35
3.3.2	Sumber Data.....	36
3.3.3	Teknik Pengambilan Data.....	36
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	37
3.4.1	Variabel.....	37
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	37
3.5	Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1	Uji Instrumen	39
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.4	Uji Kelayakan Model	42
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t)	43
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Hasil Penelitian	45
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	45
4.1.2	Deskripsi Responden	45
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian	47
4.1.4	Uji Instrumen	50
4.1.5	Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	54
4.1.7	Uji Kelayakan Model	56
4.1.8	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	58
4.2	Pembahasan.....	59
BAB 5 : PENUTUP		62
5.1	Simpulan	62
5.2	Keterbatasan.....	63
5.3	Saran	63
JADWAL PENELITIAN		65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		68

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu	30
2 Bobot Skor dari Skala Likert.....	36
3 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Usia.....	46
5 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	47
6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Image</i>	48
7 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	48
8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Celebrity Endorser</i>	48
9 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	49
10 Hasil Uji Validitas	50
11 Hasil Uji Reliabilitas	52
12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
13 Hasil Uji Multikolinieritas	55
14 Hasil Uji F	57
15 Hasil Koefisien Determinasi	57
16 Hasil Uji t	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Top 5 <i>Brand</i> Perawatan Wajah Terlaris di <i>E-Commerce</i> 2022.....	3
2 Rerangka Konseptual	31
3 Hasil Uji Normalitas	54
4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner	68
2 Tabulasi	72
3 Hasil Output SPSS	75

