

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR* , KUALITAS PRODUK DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK *SCARLETT WHITENING***



**Oleh:**

**MIRA CHINTYA**

**NPM: 19.1.02.11784**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**(STIESIA) SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR* , KUALITAS PRODUK  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK *SCARLETT WHITENING***



**Oleh:**

**MIRA CHINTYA**

**NPM: 19.1.02.11784**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**(STIESIA) SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR* , KUALITAS PRODUK  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK *SCARLETT WHITENING***

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi: Manajemen  
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Oleh:  
MIRA CHINTYA  
NPM: 19.1.02.11784**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
(STIESIA) SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR* , KUALITAS PRODUK  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK *SCARLETT WHITENING***

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:**

**MIRA CHINTYA**

**NPM: 19.1.02.11784**

**Telah dipertahankan di depan Tim penguji**

**Pada Tanggal 20 Mei 2023**

**Susunan Tim penguji:**

**Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Dr Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.**

**2. Dr. Rismawati, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

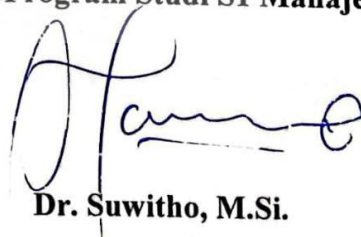
**Oleh:**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Dr. Rismawati, S.E., M.M.**



**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **MIRA CHINTYA**

NPM : **19.1.02.11784**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR* , KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *SCARLETT WHITENING***

Diajukan untuk diuji pada tanggal 20 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 memberi 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 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, 20 Mei 2023  
Yang membuat pernyataan,



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Mira Chintya  
NPM : 1910211784  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Jember/10 November 2000  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak ke : 2/2  
Alamat Rumah : Tambakrejo Rt 01 Rw 01 Sumberbaru Jember  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Sutekno  
Alamat Rumah/Telepon : Tambakrejo Rt 01 Rw 01 Sumberbaru Jember  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Petani

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Rowotengah 2 tahun 2013
2. Tamat SMP di SMP Negeri 2 Jombang tahun 2016
3. Tamat SMK di SMK Negeri 6 Jember tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-VII	2019-2023	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Mira Chintya

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *BRAND AMBASSADOR*, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *SCARLETT WHITENING*”** dengan baik.

Tujuan skripsi ini disusun oleh penulis untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar sebagai Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang sudah mendukung dan serta membimbing penulis. Ucapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT yang telah meridhoi saya dalam menjalankan segala aktivitas saya.
2. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Suwitho, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Dr. Rismawati, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing Terima kasih banyak telah membimbing saya dengan kesabaran dan meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam proses penyusunan skripsi, serta selalu memberikan arahan dan saran untuk menyusun skripsi ini agar terselesaikan dengan sebaik mungkin.

5. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama tujuh semester.
6. Bapak dan Ibu dosen, STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang sangat berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
7. Kepada kedua orang tua saya bapak Sutikno dan ibu Sugiati serta kakak saya Cici Megawati, terima kasih atas doa, dukungan penuh, nasehat, kasih sayang, motivasi, dan pengorbanan materil dari kedua orang tua saya selama proses pembuatan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan baik.
8. Kepada Rizky Anugerah Subakti Darmawansah dan Aryo Bimo Prakoso terima kasih selalu memberikan motivasi, semangat, dan bantuan serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Kepada Sahabat-sahabat saya Rosa Lina dan Elfa Shofy Aulia yang telah bersedia memberikan semangat, bantuan, dan menemani saya untuk mengerjakan skripsi ini dengan baik dan lancar sehingga bisa bersama-sama menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
10. Kepada teman sebangunan saya dan kepada teman-teman SM-2 angkatan 2019 yang telah bersedia memberikan semangat, bantuan, dan menemani saya untuk mengerjakan skripsi ini dengan baik dan lancar sehingga bisa bersama-sama menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.



Selama proses penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan pengalaman serta kemampuan, memungkinkan bentuk maupun isi skripsi masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan serta kritik yang membangun dalam berbagai pihak. Akhir kata penulis berharap supaya hasil dari skripsi yang tertuang dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak, terima kasih.

Surabaya, 20 April 2023

Mira Chintya



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	<u>i</u>
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL <u>SKRIPSI</u> .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUII.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	<u>v</u>
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	<u>xii</u>
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	<u>xv</u>
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB 1: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	10
2.1.1 Pemasaran.....	10
2.1.2 Brand Ambassador.....	12
2.1.3 Kualitas Produk.....	14
2.1.4 Citra Merek.....	16
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	18
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Rerangka Konseptual.....	22
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.3.1 Pengaruh <i>Brand Ambassador</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	23
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.3.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	24
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	26
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	26

3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	26
3.2.2 Teknik Sampling .....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3.1 Jenis Data .....	28
3.3.2 Sumber Data.....	29
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.4.1 Variabel Penelitian.....	31
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	35
3.5.2 Uji Instrumen Data.....	36
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	39
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t).....	40
<b>BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.2 Gambaran Responden Penelitian.....	42
4.1.3 Deskriptif Hasil Penelitian.....	44
4.1.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	49
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
4.1.7 Uji Kelayakan Model.....	55
4.1.8 Uji Hipotesis (Uji t).....	57
4.2 Pembahasan.....	58
4.2.1 Pengaruh <i>Brand Ambassador</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	58
4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	59
4.2.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	60
<b>BAB 5: PENUTUP.....</b>	<b>62</b>
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Keterbatasan.....	63
5.3 Saran.....	63
IADWAL PENELITIAN.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. 10 Produk <i>Body Lotion</i> di Shoppe dan Tokopedia.....	3
2. 10 Produk Serum Wajah Terlaris di Indonesia.....	4
3. Daftar Penelitian Terdahulu.....	20
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
6. Kelas Interval.....	44
7. Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Ambassador</i> .....	45
8. Tanggapan Responden Terhadap Kualotas Produk.....	46
9. Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek.....	47
10. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	48
11. Hasil Uji Validitas.....	49
12. Hasil Uji Reliabilitas.....	50
13. Hasil Uji Normalitas Statistik.....	51
14. Hasil Uji Multikolinieritas.....	52
15. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	53
16. Hasil Uji F.....	55
17. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
18. Hasil Uji T.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Konseptual.....	23
2. Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas.....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuisisioner Penelitian.....	69
2. Tabulasi Hasil Data Kuisisioner.....	73
3. Iklan Dan <i>Event Scarlett Whitening</i> .....	80
4. Hasil Output SPSS.....	81

