

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN *BRAND*  
AMBASSADOR TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *HAND*  
*AND BODY LOTION* VASELINE**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna memenuhi persyaratan  
Untuk memperoleh derajat Sarjana  
Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh  
Sefri Aisatul Kholifah  
No. Mhs. 111901432**

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA  
YOGYAKARTA**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN *BRAND*  
*AMBASSADOR* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK  
*HAND & BODY LOTION* VASELINE**

Diajukan Oleh:

Sefri Aisatul Kholifah

11-19-01432

Yogyakarta, 21 Juli 2023

Telah disetujui

oleh Dosen

Pembimbing



Eka Sudarusman, Drs., M.M.

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN *BRAND*  
*AMBASSADOR* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *HAND &*  
*BODY LOTION* VASELINE**

**Sefri Aisatul Kholifah**

**111901432**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan dewan penguji program studi  
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 7 Agustus 2023

yang terdiri atas:

Ketua



Ralina Transistari, Dra., M. Si

Anggota



Eka Sudarusman, Drs., M.M.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan *Brand Ambassador* Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Hand and Body Lotion Vaseline*” diajukan untuk diuji pada tanggal 7 Agustus 2023 adalah hasil karya saya.

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

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.


Yogyakarta, 21 Juli 2023

Yang memberi pernyataan

  
Sefri Aisatul Kholifah

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:

Eka Sudarusman, Drs., M.M.



Saksi 2 sebagai ketua dosen penguji Skripsi:

Ralina Transistari, Dra., M. Si



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi kecuali lembar persembahan. Karya ini peneliti persembahkan kepada:

1. Bapak tersayang Suripto, sosok orang tua yang hebat, sabar dan pantang menyerah dalam mendoakan dan memberi dukungan kepada penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan yang diberikan kepada penulis baik finansial maupun tenaga. Penulis selalu bersyukur mempunyai orang tua seperti bapak yang selalu kuat dalam menghadapi rintangan apapun dalam hidupnya. Tidak ada rumah yang aman untuk menetap selain rumah yang di dalamnya ada bapak. Terima kasih atas doa dan cintamu yang besar kepada penulis. Terima kasih untuk segalanya dalam hal apapun yang diberikan kepada penulis.
2. Mama tercinta Juriyah, sosok orang tua yang tidak mengenal kata lelah. Terima kasih telah mencintai dan merawat penulis dengan sepenuh hati selama ini. Selalu mengajari anaknya untuk hidup sederhana dan rendah hati kepada siapapun. Jika ada kata yang lebih indah dari “terima kasih”, maka itu yang akan penulis ucapkan setiap hari kepadamu. Maaf penulis tidak akan bisa membalaskan pengorbananmu yang hebat selama ini, penulis hanya bisa berusaha untuk selalu membahagikan mama setiap saat dan berdoa yang terbaik untukmu. Semoga air matamu yang keluar setiap berdoa untuk urusan dan kepentingan penulis, Allah ganti dengan Surga yang indah kelak. Amiin.

3. Kakak dan adik tersayang Eka dan Hafiz yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan studi. Terima kasih sudah menjadi saudara yang baik dan hebat dalam hidup penulis. Terima kasih telah memberikan kehidupan berwarna dalam keluarga ini. Semoga Allah SWT memberikan kesehatan dan kebahagiaan selalu kepada kalian.

**MOTTO**

*“Apapun tantangan dan resikonya harus dihadapi agar menjadi orang sukses inshaAllah, meskipun kelak menjadi ahli waris”*

Sefri Aisatul Kholifah

*“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar”*

(QS. Al Baqarah:153)

*“Berbuat baiklah pada semua orang, jangan pernah berharap manfaat yang bersifat duniawi”*

Al-Maghfirulah Romo KH. Chasbullah Badawi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat dan kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul, “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan *Brand Ambassador* terhadap Keputusan Pembelian Produk *Hand and Body Lotion* Vaseline”. Penelitian ini disusun dan diajukan guna memenuhi syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
3. Eka Sudarusman, Drs., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi arahan, masukan, bimbingan, dan semangat selama proses menyusun skripsi.
4. Bapak, Mama, Kakak, dan Adik serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat selama mengikuti perkuliahan maupun dalam menyelesaikan skripsi ini.



5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan banyak ilmu dan membantu peneliti dalam menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
6. Seluruh sahabat, dan teman-teman peneliti yang telah memberikan dorongan, semangat dan masukan.
7. Responden dan seluruh pihak yang telah ikut serta dalam membantu penulisan skripsi ini yang tidak bisa peneliti tuliskan satu persatu.

Peneliti ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung, membantu, dan menolong peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan dari Allah SWT. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, untuk itu peneliti memohon maaf. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 21 Agustus 2023



Peneliti

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan *Brand Ambassador* Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Hand and Body Lotion Vaseline*". Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan *Program IBM SPSS Statistics 26*. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian produk *hand and body lotion Vaseline*, Citra Merek tidak berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian produk *hand and body lotion Vaseline*, dan *Brand Ambassador* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian produk *hand and body lotion Vaseline*.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Citra Merek, *Brand Ambassador* dan Keputusan Pembelian

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the Influence of Product Quality, Brand Image and Brand Ambassador on Purchasing Decisions of Vaseline Hand and Body Lotion Products". The sampling technique in this study used non-probability sampling techniques with a total of 100 respondents. Data analysis using multiple linear regression analysis using IBM SPSS Statistics 26 Program. The results showed that Product Quality had a positive effect on the purchase decision of vaseline hand and body lotion products, Brand Image did not have a positive effect on the purchase decision of vaseline hand and body lotion products, and Brand Ambassador had a positive effect on the purchase decision of vaseline hand and body lotion products.*

*Keywords: Product Quality, Brand Image, Brand Ambassador and Purchasing Decision*

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>SKRIPSI</b> .....                                       | i    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                            | ii   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                            | iii  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI</b> .....       | iv   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                | viii |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                       | x    |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                      | xi   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                    | xii  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                  | xiv  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                 | xv   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                             | 1    |
| <b>A. Latar Belakang</b> .....                             | 1    |
| <b>B. Rumusan Masalah</b> .....                            | 4    |
| <b>C. Batasan Masalah</b> .....                            | 5    |
| <b>D. Tujuan Penelitian</b> .....                          | 5    |
| <b>E. Manfaat Penelitian</b> .....                         | 6    |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</b> ..... | 7    |
| <b>A. Landasan Teori</b> .....                             | 7    |
| <b>B. Penelitian Terdahulu</b> .....                       | 9    |
| <b>C. Perumusan Hipotesis</b> .....                        | 14   |
| <b>D. Kerangka Penelitian</b> .....                        | 15   |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                     | 16   |
| <b>A. Definisi Konsep</b> .....                            | 16   |
| <b>B. Definisi Operasional</b> .....                       | 17   |
| <b>C. Jenis Penelitian</b> .....                           | 19   |
| <b>D. Jenis dan Sumber Data</b> .....                      | 19   |
| <b>E. Populasi dan Sampel</b> .....                        | 19   |

|  |    |
|--|----|
| <b>F. Obyek dan Subyek Penelitian</b> .....                              | 21 |
| <b>G. Metode Pengumpulan Data</b> .....                                  | 21 |
| <b>H. Metode Analisis Data</b> .....                                     | 22 |
| 1. Uji Instrumen .....   | 22 |
| 2. Uji Asumsi Dasar (Uji Normalitas).....                                | 23 |
| 3. Uji Asumsi Klasik.....  | 23 |
| 4. Analisis Regresi Linear Berganda.....                                 | 24 |
| 5. Uji Kelayakan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ).....                   | 25 |
| 6. Uji t .....   | 25 |
| 7. Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....      | 26 |
| <b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISA DATA</b> .....            | 27 |
| <b>A. Gambaran Umum Perusahaan</b> .....                                 | 27 |
| <b>B. Analisa Data</b> .....   | 32 |
| 1. Karakter Responden .....  | 32 |
| 2. Uji Instrumen .....   | 33 |
| 3. Uji Asumsi dasar (Uji Normalitas) .....                               | 36 |
| 4. Uji Asumsi Klasik.....  | 37 |
| 5. Analisis Regresi Linear Berganda.....                                 | 39 |
| 6. Uji F ( <i>Goodness of fit</i> ) .....                                | 41 |
| 7. Uji t .....   | 41 |
| 8. Analisis Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> )..... | 42 |
| 9. Pembahasan.....   | 43 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....                                  | 46 |
| <b>A. Kesimpulan</b> .....   | 46 |
| <b>B. Saran</b> .....  | 47 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....  | 48 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....  | 52 |

**DAFTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1 1 <i>Top Brand Index Hand &amp; body Lotion 2023</i> ..... | 3  |
| Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu .....                               | 9  |
| Tabel 4 1 Varian Produk <i>Hand and Body Lotion Vaseline</i> ..... | 28 |
| Tabel 4 2 Karakteristik Responden .....                            | 32 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....                                | 33 |
| Tabel 4 4 Hasil Uji Reliabilitas .....                             | 35 |
| Tabel 4 5 Hasil Uji Normalitas .....                               | 36 |
| Tabel 4 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....                         | 37 |
| Tabel 4 7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....                        | 38 |
| Tabel 4 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....                   | 39 |
| Tabel 4 9 Hasil Uji F ( <i>goodness of fit</i> ).....              | 41 |
| Tabel 4 10 Hasil Uji t.....  | 41 |
| Tabel 4 11 Hasil Uji Determinasi ( <i>Adjusted R2</i> ) .....      | 42 |

**DAFTAR GAMBAR**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 2 1 Kerangka Penelitian ..... | 15 |
| Gambar 4 1 Logo Vaseline .....       | 30 |