

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND AMBASSADOR*,  
*WORD OF MOUTH*, DAN *SOCIAL MEDIA MARKETING*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK  
*LIP CREAM IMPLORA* DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna memenuhi persyaratan  
untuk memperoleh derajat sarjana  
Program Studi Manajemen**



Disusun oleh:

Mega Rubiyanti Sukma

112001640

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN YKPN  
YOGYAKARTA**

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND AMBASSADOR*, *WORD OF MOUTH*, DAN *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMEBLIAN PRODUK *LIP CREAM* IMPLORA DI YOGYAKARTA**

### SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Mega Rubiyanti Sukma

112001640

Yogyakarta, 10 Juni 2024

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dra. Ralina Transistari, M.Si.

## LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND AMBASSADOR*, *WORD OF MOUTH*, DAN *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMEBLIAN PRODUK *LIP CREAM* IMPLORA DI YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disetujui dihadapan Dewan Penguji Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 25, Juni 2024

Yang terdiri dari:

Ketua



Nur Rokhman, S.E., M.Si

Anggota



Dra. Ralina Transistari, M.Si

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PRODUK, BRAND AMBASSADOR, WORD OF MOUTH, DAN SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK LIP CREAM IMPLORA DI YOGYAKARTA"** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 25 Juni 2024

Dengan ini saya menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat tulisan orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru ide, pendapat, pemikiran penulis lain dan mengakui sebagai tulisan saya sendiri, atau yang saya ambil tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik secara sengaja maupun tidak, saya menyatakan menarik skripsi ini sebagai hasil karya saya. Jika kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan penyalinan atau peniruan tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta dinyatakan batal.

Yogyakarta, 10 Juni 2024  
Yang memberi pernyataan



Mega Rubiyanti Sukma



Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:



Dra. Ralina Transistari, M.Si

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi:



Nur Rokhman, S.E., M.Si

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan kebahagiaan, atas segala rahmat dan karunia ALLAH SWT, dalam kemudahan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti persembahkan Skripsi yang sederhana ini untuk:

*Superheroku, (Alm) Papa. Beliau memang tidak sempat menyelesaikan pendidikan sampai dengan sarjana. Namu pesan terakhir Papa yang memotivasiku untuk terus semangat dan berjuang untuk gelar sarjana ini.*

*Teruntuk pintu surgaku, Mama tercinta, terimakasih telah selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan peneliti, memotivasi, memberikan dukungan serta do'a yang teramat tulus, dan tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta, hingga peneliti mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan rendah hati, peneliti mengungkapkan rasa syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya, yang telah memungkinkan peneliti menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND AMBASSADOR*, *WORD OF MOUTH*, DAN *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *LIP CREAM* IMPLORA DI YOGYAKARTA”

Dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dengan penuh kerendahan hati dan penghargaan yang tinggi, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

- 1 Bapak Dr. Suparmono, M.Si., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
- 2 Ibu Dra. Ralina Transistari, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
- 3 Bapak Ilman Taufiq Lazuardy, S.M., M.M., selaku dosen pendamping yang telah memberikan arahan, bimbingan serta masukan selama penyusunan skripsi.
- 4 Seluruh Bapak dan Ibu dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan wawasan.

- 5 Seluruh Karyawan dan Staf Perpustakaan Sekolah Ilmu Tinggi Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta yang telah melayani peneliti serta membantu dalam proses kelancaran penyusunan skripsi.
- 6 Teruntuk mama yang selalu memberi dukungan, motivasi dan menjadi *support system* dalam menyusun skripsi ini.
- 7 Serta semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, namun telah banyak memberi dukungan baik langsung maupun tidak langsung.

Peneliti menyadari Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena hal tersebut tidak lepas dari kekurangan dan keterbatasan peneliti. Peneliti berharap Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti, pembaca, maupun semua pihak.

Yogyakarta, 10 Juni 2024

Penulis

Mega Rubiyanti Sukma

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk, *Brand Ambassador*, *Word of Mouth*, dan *Social Media Marketing* terhadap keputusan pembelian *Lip Cream Implora* di Yogyakarta. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer dari kuesioner dan data sekunder dari literatur, penelitian ini menemukan bahwa semua variabel independen tersebut berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Analisis data menggunakan SPSS 26 menunjukkan bahwa Kualitas Produk, *Brand Ambassador*, *Word of Mouth*, dan Sosial Media Marketing secara signifikan mempengaruhi keputusan pembelian dengan kontribusi sebesar 90,4%, sementara 9,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, *Brand Ambassador*, *Word of Mouth*, *Social Media Marketing*, Keputusan Pembelian.



## **ABSTRACT**

This research aims to analyze the influence of Product Quality, Brand Ambassador, Word of Mouth, and Social Media Marketing on purchasing decisions for *Implora Lip Cream* in Yogyakarta. Using a quantitative approach with primary data from questionnaires and secondary data from the literature, this research found that all of these independent variables had a positive effect on purchasing decisions. Data analysis using SPSS 26 shows that Product Quality, Brand Ambassador, Word of Mouth, and Social Media Marketing significantly influence purchasing decisions with a contribution of 90.4%, while 9.6% is influenced by other factors.

***Keywords: Product Quality, Brand Ambassador, Word of Mouth, Social Media Marketing, and Purchasing Decisions.***

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>9</b>
<b>C. Batasan Masalah .....</b>	<b>10</b>
<b>D. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>E. Manfaat penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>12</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>12</b>
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>22</b>
<b>C. Perumusan Hipotesis .....</b>	<b>25</b>
<b>D. Kerangka Penelitian .....</b>	<b>31</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>32</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
<b>A. Definisi Konsep .....</b>	<b>32</b>
<b>B. Definisi Operasional .....</b>	<b>33</b>

<b>C. Jenis Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>D. Jenis dan sumber data .....</b>	<b>35</b>
<b>E. Objek dan Subjek Penelitian.....</b>	<b>36</b>
<b>F. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>37</b>
<b>G. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>38</b>
<b>H. Metode Analisis Data .....</b>	<b>39</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>44</b>
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>44</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>63</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	46
Tabel 4.2 Uji Validitas .....	47
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.4 Uji Normalitas .....	51
Tabel 4.5 Uji Multikolinieritas .....	52
Tabel 4.6 Uji Heteroskedastisitas .....	53
Tabel 4.7 Uji F .....	54
Tabel 4.8 Uji Regresi Linier Berganda .....	55
Tabel 4.9 Uji T .....	57
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 10 Top Rank Lip Cream Lokal Terlaris .....	3
Gambar 1.2 Brand Ambassador Lip Cream Implora .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	31
Gambar 4.1 Logo Perusahaan Implora.....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Responden.....	75
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	87
Lampiran 3. Uji Validitas.....	102
Lampiran 4. Uji Reliabilitas .....	111
Lampiran 5. Uji Normalitas .....	112
Lampiran 6. Uji Multikolinearitas .....	112
Lampiran 7. Uji Heteroskedastisitas .....	113
Lampiran 8. Uji F.....	113
Lampiran 9. Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t.....	113
Lampiran 10. Koefisien Determinasi .....	114