

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN *BRAND AMBASSADOR*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SUNSCREEN GEL AZARINE DI
GUARDIAN SUMMARECON MALL BEKASI**

TUGAS AKHIR

PUTRI PUJA ASTUTI

203402516127



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN *BRAND AMBASSADOR*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SUNSCREEN GEL AZARINE DI
GUARDIAN SUMMARECON MALL BEKASI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh :

PUTRI PUJA ASTUTI

203402516127



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

JAKARTA

2024

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN *BRAND AMBASSADOR* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SUNSCREEN GEL AZARINE DI GUARDIAN SUMMARECON MALL BEKASI

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta

Yang Membuat Pernyataan



Putri Puja Astuti

NPM : 203402516127

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas produk, Citra Merek dan *Brand Ambassador* terhadap Keputusan Pembelian Sunscreen Gel Azarine di Summarecon Mall Bekasi

Nama Mahasiswa : Putri Puja Astuti

Nomor Pokok : 203402516127

Program Studi : Manajemen

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si)

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL

(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas produk, Citra Merek dan *Brand Ambassador* terhadap Keputusan Pembelian Sunscreen Gel Azarine di Summarecon Mall Bekasi

Nama Mahasiswa : Putri Puja Astuti

Nomor Pokok : 203402516127

Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui

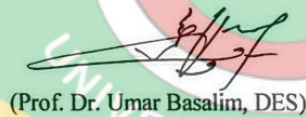
Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si)

Ketua Penguji

Anggota/Penguji



(Prof. Dr. Umar Basalim, DES)



(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Pt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



(Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M.)

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN *BRAND* *AMBASSADOR* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SUNSCREEN GEL AZARINE DI GUARDIAN SUMMARECON MALL BEKASI

Oleh :

Putri Puja Astuti

NPM : 203402516127

Tugas Akhir dibawah bimbingan Dr. Resti Hardini, S.E.,M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, citra merek dan *brand ambassador* terhadap Keputusan pembelian sunscreen gel azarine di guardian summarecon mall Bekasi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden yaitu pelanggan yang pernah melakukan pembelian minimal satu kali. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang disebarakan kepada 96 responden. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis inferensial dengan regresi linear berganda dan menggunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 25. Hasil uji t ditemukan bahwa Kualitas produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Citra merek mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. *Brand ambassador* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

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

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE AND BRAND AMBASSADOR ON THE DECISION TO PURCHASE AZARINE SUNSCREEN GEL AT GUARDIAN SUMMARECON MALL BEKASI

By :

Putri Puja Astuti

NPM : 203402516127

Final Project under the guidance of Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si

This research aims to determine the influence of product quality, brand image and brand ambassador on the decision to purchase Azarine gel sunscreen at Guardian Summarecon Mall Bekasi. The sample in this study was 96 respondents, namely customers who had made a purchase at least once. This research uses quantitative methods using primary data. The data collection technique used was a questionnaire distributed to 96 respondents. In this study, researchers used inferential analysis techniques with multiple linear regression and used the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 25 program. The results of the t test found that product quality had a positive and significant influence on purchasing decisions. Brand image has a positive and significant influence on purchasing decisions. Brand ambassadors have a positive and significant influence on purchasing decisions.

Keywords: *Product Quality, Brand Image, Brand Ambassador, Purchase Decision*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

Nama : Putri Puja Astuti
Tempat, Tanggal Lahir : Majalengka, 21 mei 2002
Agama : Islam
Alamat : Kp.rawabogo RT/006 RW/004,
Jatimekar, Jatiasih, Kota Bekasi

No Handphone : 0852-1371-1721
Status : Belum Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia
Email : putripujaastu@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2014 : SDN Jati Mekar 7
2. 2014 – 2017 : SMPN 3 Lemahsugih
3. 2017 – 2020 : SMK BI Talaga
4. 2020 – 2024 : Universitas Nasional

Jakarta, 28 Agustus 2024



Putri Puja Astuti
NPM :203402516127

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kepada Tuhan Yang Maha

Esa, Salam Sejahtera bagi kita semua

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan hidayah yang diberikan kepada hambanya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Brand Ambassador terhadap Keputusan Pembelian Sunscreen Gel Azarine di Guadian Summarecon Mall Bekasi”. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, ada banyak tantangan dan kesulitan. Skripsi ini pasti tidak akan terwujud tanpa doa, semangat, inspirasi, dan motivasi dari berbagai pihak. Dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dukungan semangat dalam penyusunan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional
2. Bapak Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
5. Ibu Muhani, S.E., M.Si.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu serta memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap kesulitan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih atas ilmu yang diberikan kepada penulis selama menjalani perkuliahan hingga saat ini.

8. Staf administrasi dan sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang turut membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Ayahanda Hapudin, beliau yang menjadi inti tulang punggung keluarga. Meskipun beliau tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis menjadi perempuan yang kuat dan tegar dalam segala rintangan, hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Ibunda Elah, pintu surgaku. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis. Beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun gigih dalam memanjatkan doa yang selalu beliau berikan tiada henti meminta kepada Tuhan Yang Maha Esa, hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
11. Adik-Adik saya, Shinta Mustika dan Adwa Amelia Raihanna yang selalu menghibur, memberikan semangat, memberikan motivasi selama ini hingga terselesaikannya skripsi ini.
12. Jodoh penulis kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah dibumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata Bj Habibie “Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”
13. Kepada teman-teman saya Louisa, Asti dan Elvina yang telah sabar menemani, membantu dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
14. Teman-teman Manajemen FEB Universitas Nasional angkatan 2020 yang telah berbagi ilmu, pengetahuan dan informasi selama masa perkuliahan berjalan.
15. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama menyusun tugas akhir ini.

16. Putri Puja Astuti, *last but no least, ya!* diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

Penulis menyadari dalam menyusun Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan baik dari isi maupun susunan dalam penulisan. Dari pada itu, saran dan kritiknya sangat diperlukan bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat, tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi pembaca.



Jakarta, 28 Agustus 2024

Penulis

Putri Puja Astuti

NPM : 203402516127

DAFTAR ISI

LEMBAR PENYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	7
B. Kualitas Produk.....	8
C. Citra Merek.....	11
D. Brand Ambassador.....	13
E. Keputusan Pembelian.....	14
F. Keterkaitan Antar Variable Penelitian.....	16
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	16
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	17
3. Pengaruh Brand Ambassador terhadap Keputusan Pembelian.....	17
G. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian.....	18
H. Kerangka Analisis.....	19
I. Hipotesis.....	21
BAB III	22
METODE PENELITIAN	22
A. Objek Penelitian.....	22

B. Data Penelitian	22
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	22
2. Populasi dan Sampel.....	23
3. Teknik dan Alat pengumpulan Data.....	24
C. Definisi Operasional Variabel.....	25
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	27
1. Metode Analisis.....	27
2. Pengujian Instrumen Penelitian.....	28
3. Uji Asumsi Klasik.....	29
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
5. Uji Kelayakan Model.....	31
6. Uji Hipotesis.....	32
BAB IV	33
HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Hasil Penelitian	33
1. Deskripsi Data Penelitian.....	33
2. Karakteristik Responden.....	34
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	39
4. Hasil Analisis Penelitian	44
B. Pembahasan.....	52
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	52
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	53
3. Pengaruh Brand Ambassador terhadap Keputusan Pembelian.....	54
BAB V.....	55
KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. KESIMPULAN	55
B. SARAN	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan.....	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	18
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert.....	25
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	39
Tabel 4.5 Average Total Mean Kualitas Produk.....	40
Tabel 4.6 Average Total Mean Citra Merek	41
Tabel 4.7 Average Total Mean Brand Ambassador.....	42
Tabel 4.8 Average Total Mean Keputusan Pembelian	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi.....	48
Tabel 4.15 Hasil Regresi Linear Berganda.....	49
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	50
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi	51
Tabel 4.18 Hasil Uji Pengujian Hipotesis (Uji t).....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	20
Gambar 4.1 Diagram Presentase Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Gambar 4.2 Diagram Presentase Berdasarkan Usia.....	36
Gambar 4.3 Diagram Presentase Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Gambar 4.4 Diagram Presentase Berdasarkan Pendapatan.....	39

