

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR*, *BRAND IMAGE*, KUALITAS
PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK *Y.O.U BEAUTY***

(Studi Pada Konsumen Produk *Y.O.U Beauty* di Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Vera Febiana Lestari

2002010083

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2025

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR*, *BRAND IMAGE*, KUALITAS
PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK *Y.O.U BEAUTY***

(Studi Pada Konsumen Produk *Y.O.U Beauty* di Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Vera Febiana Lestari

2002010083

Diperiksa dan Disetujui Oleh :

Pembimbing



Arini Hidayah ,S.E.,M.Si

NIK . 2160341

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Vera Febiana Lestari
NIM : 2002010083
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh *Brand Ambassador* , *Brand Image* ,
Kualitas Produk dan *Word of Mouth* Terhadap
Keputusan Pembelian Produk *Y.O.U Beauty*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis , Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah ,S.E.,M.Si

()

Anggota 1 : Totok Haryanto ,S.E.,MM

()

Anggota 2 : Restu Frida Utami ,S.E.,M.Si

()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 24 Januari 2025

Mengetahui

~~Dekan~~ **Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK . 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vera Febiana Lestari
NIM : 2002010083
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya, dan semua sumber baik yang saya kutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Dengan pernyataan ini saya buat, apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku .

Purwokerto, 24 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



Vera Febiana Lestari

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vera Febiana Lestari
NIM : 2002010083
Prodi : Manajemen SI
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR*, *BRAND IMAGE*, KUALITAS
PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK *Y.O.U BEAUTY***

(Studi Pada Konsumen Produk *Y.O.U Beauty* di Purwokerto)

Bersama perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hal bebas royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 24 Januari 2025



Vera Febiana Lestari

MOTTO

“ Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan ”
(Q,S Al-Insyirah:5)

*“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat ,
terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap
orang memiliki proses yang berbeda, karena Allah telah
mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kau
anggap rumit ”*

-SKRIPSI-

PERSEMBAHAN

***Dengan Mengucap Bismillah Dan Rasa Syukur, Kupersembahkan Skripsi Ini
Kepada :***

Kedua orang tua saya Bapak Heri Subagyo dan Ibu Umiwati Sri Lestari yang saya cintai dan saya sayangi. Skripsi ini saya persembahkan untuk bapak & ibu sebagai bukti kebanggaan dan hadiah kecil untuk menghargai segala bimbingan dan kasih sayang yang sudah kalian berikan kepada saya. Terimakasih atas kasih sayang, doa, nasihat, serta kerja keras kalian yang tidak pernah berhenti mengalir.

Terimakasih telah mendidik saya dari kecil hingga sekarang, memberi dukungan moral maupun material. Saya bisa menjalani hidup sejauh ini salah satu faktor pendukungnya adalah doa-doa yang dipanjatkan oleh kedua orang tua saya untuk anak Perempuan ini menjadi berhasil. Karena doa yang diberikan oleh orang tua lebih tinggi dari langit, lebih luas dari bumi. Saya bersyukur memiliki orang tua seperti kalian yang senantiasa menemani setiap langkah hidup anaknya. Tanpa adanya motivasi dan semangat dari kalian mungkin saya tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga kesuksesan ini menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih cerah.

KATA PENGANTAR

Segala puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Brand Ambassador, Brand Image, Kualitas Produk dan Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Y.O.U Beauty*”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Terselesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat serta karunianya yang tidak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
3. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto
4. Drs. Suyoto, M.Si elaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto serta selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dan membimbing selama di bangku perkuliahan.

5. Arini Hidayah, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya sesuai apa yang diharapkan serta rasa hormat dan bangga bisa berkesempatan menjadi mahasiswi bimbingan ibu.
6. Totok Haryanto S.E.,MM selaku dosen penguji 1 dan Ibu Restu Frida Utami S.E.,M.Si selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan saran serta kritikan pada skripsi ini sehingga saya dapat mengetahui penulisan skripsi dengan baik & benar.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan tenaga selama ini dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan.
8. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Heri Subagyo dan Ibu Umiwati Sri Lestari. Terimakasih selalu menjadi penyemangat saya serta menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Terimakasih untuk cinta, kasih sayang, doa, serta dukungan baik moril maupun material.
9. Kepada saudara laki-laki, Pradana Yulianto Wibowo .Terimakasih atas dukungan dan selalu memberikan semangat yang tiada henti.
10. Keluarga besar saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Terima kasih untuk segala perhatian , kasih sayang , dan doa . Terimakasih sudah menjadi support system selama penulisan skripsi ini.
11. Kepada Tarisya dan Syafa , Terimakasih untuk tangan yang selalu diulurkan , telinga yang selalu mendengarkan keluh kesah . Terimakasih sudah menemani selama proses perkuliahan saya.

12. Semua teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu per satu .
Terimakasih yang sudah membantu memberikan motivasi serta dukungan selama proses penulisan skripsi ini.
13. Terakhir untuk diri sendiri , Vera Febiana Lestari . Terimakasih telah berjuang melewati prosesnya karena tidak ada hasil yang indah tanpa adanya proses yang sulit . Terimakasih atas kerja keras dan semangatnya karena tidak pernah menyerah dan selalu yakin bahwa mampu menyelesaikan skripsi ini .

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis berdo'a semoga pihak – pihak yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis, menjadi amal ibadah dan diberikan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Tentunya skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan. Besar harapan penulis akan karya yang sangat sederhana ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pembaca. Aamiin.

Purwokerto, 24 januari 2025

Penulis

Vera Febiana Lestari

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR*, *BRAND IMAGE*, KUALITAS
PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK *Y.O.U BEAUTY*
(Studi Pada Konsumen Produk *Y.O.U Beauty* di Purwokerto)**

Vera Febiana Lestari¹, Arini Hidayah²

**Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis⁽¹⁾⁽²⁾
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

[¹verafebiana1122@gmail.com](mailto:verafebiana1122@gmail.com)
[²arinihidayah77@gmail.com](mailto:arinihidayah77@gmail.com)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh *brand ambassador*, *brand image*, kualitas produk dan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian produk *Y.O.U Beauty*. Populasi dan sampel penelitian ini adalah konsumen Produk *Y.O.U Beauty* di wilayah Purwokerto. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 114 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner online. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan *Statistical Packages for Social Science* (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand ambassador* dan *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan kualitas produk dan *word of mouth* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: *Brand Ambassador*, *Brand image*, Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, *Word Of Mouth*

**THE INFLUENCE OF BRAND AMBASSADOR, BRAND IMAGE,
PRODUCT QUALITY, AND WORD OF MOUTH ON PURCHASE
DECISION OF Y.O.U BEAUTY PRODUCTS**

(Study on Consumers of Y.O.U Beauty Products in Purwokerto)

Vera Febiana Lestari¹, Arini Hidayah²

**Management Study Program, Faculty of Economics and Business ⁽¹⁾⁽²⁾
University Muhammadiyah Purwokerto**

[1verafebiana1122@gmail.com](mailto:verafebiana1122@gmail.com)

[2arinihidayah77@gmail.com](mailto:arinihidayah77@gmail.com)

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the influence of brand ambassador, brand image, product quality, and word of mouth on purchasing decisions of Y.O.U Beauty products. The population and sample of this study consist of Y.O.U Beauty product consumers in the Purwokerto area. The sampling technique used is purposive sampling, with a total sample of 114 respondents. Data collection was conducted through an online questionnaire. Data analysis was performed using multiple linear regression analysis with Statistical Packages for Social Science (SPSS). The results indicate that brand ambassador and brand image have a positive and significant effect on purchasing decisions, while product quality and word of mouth do not have an effect on purchasing decisions.

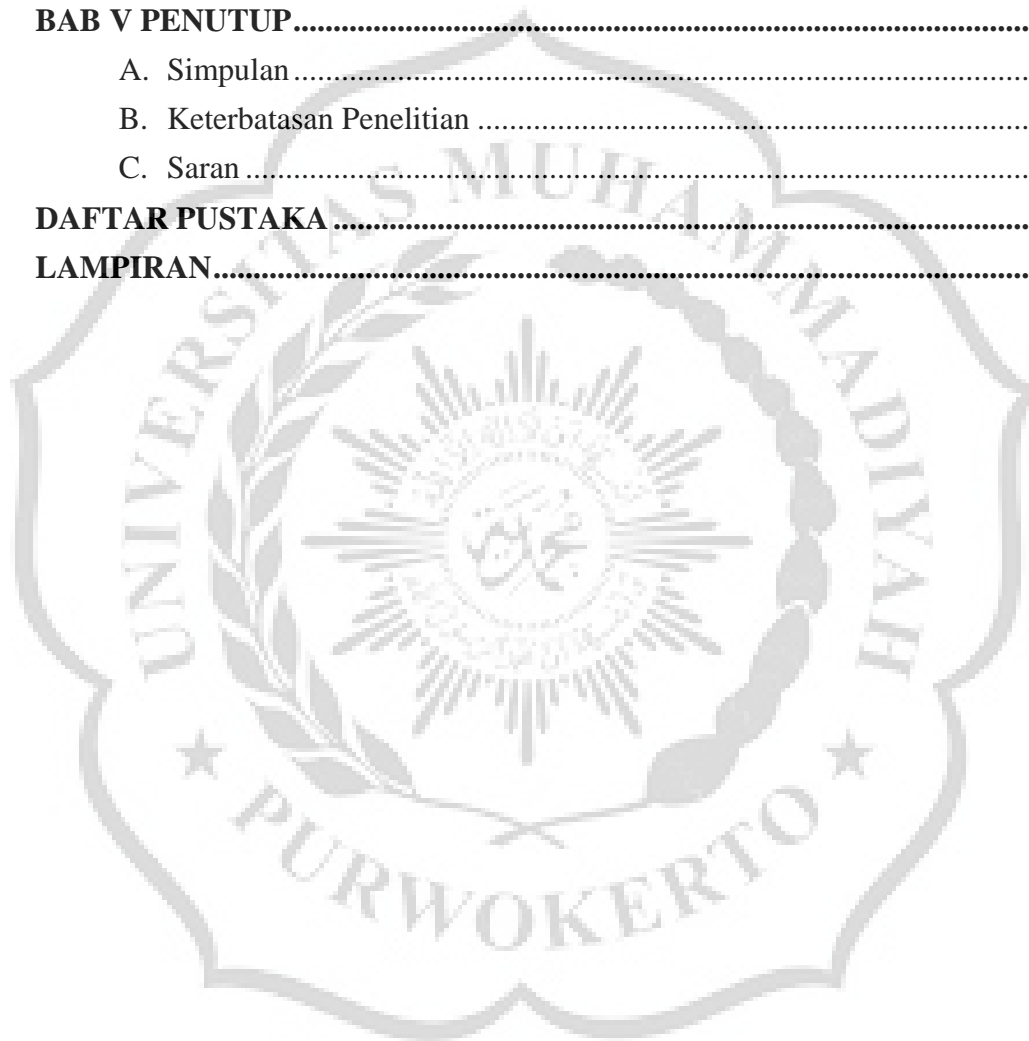
Keywords: Brand Ambassadors, *Brand image*, Purchasing Decisions, Product Quality, Word of Mouth.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	v
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	11
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori	14
1. <i>Grand Theory</i>	14
2. Perilaku Konsumen.....	15
3. Keputusan Pembelian	17
4. <i>Brand Ambassador</i>	20
5. <i>Brand image</i>	22
6. Kualitas Produk	24
7. <i>Word of mouth (WOM)</i>	27
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Pemikiran	38
1. Pengaruh <i>Brand ambassador</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	38

2. Pengaruh <i>Brand image</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	40
3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	41
4. Pengaruh <i>Word of mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	42
D. Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Jenis Penelitian	44
B. Populasi , Sampel , Teknik Pengambilan Sampel	44
1. Populasi.....	44
2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	45
C. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
1. Jenis dan Sumber Data.....	46
2. Teknik Pengumpulan Data	47
D. Variabel Penelitian.....	47
1. Variabel Bebas.....	48
2. Variabel Terikat.....	48
E. Definisi Operasional	49
F. Metode Analisis Data	51
1. Uji Statistik Deskriptif.....	51
2. Uji Validitas.....	51
3. Uji Reliabilitas	51
4. Uji Asumsi Klasik.....	52
5. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	53
6. Uji Kelayakan Model.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil Penelitian.....	58
1. Gambaran Umum Perusahaan	58
2. <i>Response Rate</i>	59
3. Gambaran Umum Responden.....	59
4. Analisis Statistik Deskriptif.....	62
5. Uji Instrumen Penelitian	66
6. Uji Asumsi Klasik.....	70
7. Uji Analisis Data.....	74
8. Uji Kelayakan Model.....	76
9. Uji Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	76

10. Uji Hipotesis	78
B. Pembahasan	82
1. Pengaruh <i>Brand ambassador</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	82
2. Pengaruh <i>Brand image</i> Terhadap Keputusan Pembelian	83
3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	85
4. Pengaruh <i>Word of mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	86
BAB V PENUTUP	88
A. Simpulan	88
B. Keterbatasan Penelitian	88
C. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	99

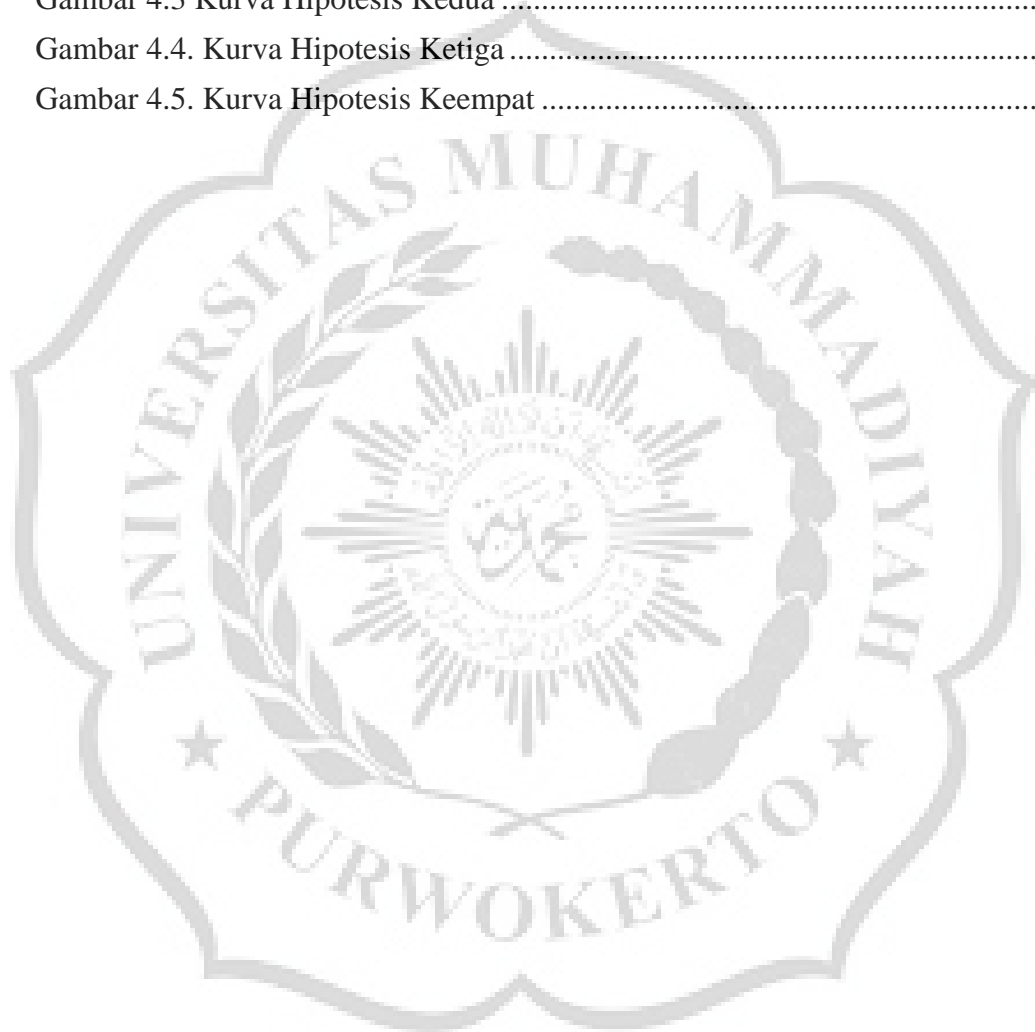


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Brand Kosmetik Lokal yang Banyak digunakan tahun 2022	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Kuesioner	47
Tabel 3.2 Operasionaliasi Variabel	49
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	59
Tabel 4.2 Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3 Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Produk ..	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskriptif Statistik <i>Brand ambassador</i>	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Deskriptif Statistik <i>Brand image</i>	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Deskriptif Statistik Kualitas Produk	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Deskriptif Statistik <i>Word of mouth</i>	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Deskriptif Statistik Keputusan Pembelian.....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas <i>Brand Ambassador (X1)</i>	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas <i>Brand Image (X2)</i>	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X3)	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas <i>Word of Mouth (X4)</i>	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.19 Hasil Uji Heterokedasitas.....	73
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	74
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.22 Hasil uji F simultan	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Kosmetik di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	43
Gambar 4.1 Kurva Penerimaan H_0 dan H_1 Uji F.....	77
Gambar 4.2 Kurva Hipotesis Pertama.....	79
Gambar 4.3 Kurva Hipotesis Kedua	80
Gambar 4.4. Kurva Hipotesis Ketiga	80
Gambar 4.5. Kurva Hipotesis Keempat	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 2 Data Deskripsi Responden.....	109
Lampiran 3 : Gambaran Umum Responden.....	115
Lampiran 4 : Tabulasi Data.....	116
Lampiran 5 : Analisis Statistik Deskriptif.....	121
Lampiran 6 : Uji Validitas.....	124
Lampiran 7 : Uji Reliabilitas.....	128
Lampiran 8 : Uji Normalitas	129
Lampiran 9 : Uji Multikolinearitas	130
Lampiran 10 : Uji Heteroskedastisitas	131
Lampiran 11 : Analisis Regresi Berganda dan Uji t	132
Lampiran 12 : Uji Koefisien (R^2).....	133
Lampiran 13 : Uji F.....	134
Lampiran 13 : Distribusi T Tabel.....	135
Lampiran 14 : Distribusi F Tabel	136
Lampiran 15 : Distribusi R Tabel.....	137
Lampiran 16 : Surat Keterangan Lulus Turnitin.....	138