

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG *SKINCARE* MEREK EMINA
DI KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Diajukan Oleh :

ELSA AURA SUTIANINGTYAS

NPM : 2061201002828



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Elsa Aura Sutianingtyas
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 2061201002828
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Ambassador* dan
Electronic Word Of Mouth Terhadap
Minat Beli Ulang *Skincare* Merek Emina
Di Kota Pasuruan

Pasuruan, 16 Juli 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



(Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM.)

Dosen Pembimbing II



(Eni Erwantiningsih, S.E., MM.)

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi



Dra. A. Ratna Pudvaningsih, MM

TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah di uji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi, pada tanggal 16 Juli 2024.

TIM PENGUJI :

1. Nurul Akramiah, SE., MM.

1. Ketua.....

2. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM

2. Sekretaris.....

3. Eni Erwantiningsih, S.E., MM

3. Anggota.....

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



The image shows a circular official stamp of Universitas Merdeka Pasuruan. Inside the stamp, there is a handwritten signature in blue ink that reads "Ratna".

Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Elsa Aura Sutianingtyas

Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002828

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 31 Juli 2001

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Status Perkawinan : Belum Menikah

Alamat : Jalan Slamet Riyadi Gang 9 RT 02 RW 02
Kelurahan Gentong Kecamatan Gadingrejo

Nomor HP : 083848724409

Nama Orang Tua (Ayah) : Sutikno
(Ibu) : Kurniati

Riwayat Pendidikan

Tahun 2014 : Lulus SD Negeri Gentong Pasuruan

Tahun 2017 : Lulus SMP Negeri 2 Pasuruan

Tahun 2020 : Lulus SMA Negeri 4 Pasuruan

Tahun 2020 : Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas
Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elsa Aura Sutianingtyas

NPM : 2061201002828

Alamat Rumah : Jalan Slamet Riyadi RT 02/RW 02 Kelurahan Gentong
Kecamatan Gadingrejo Kota Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi berjudul :

“Pengaruh *Brand Ambassador* dan *Eelectronic Word Of Mouth* Terhadap Minat Beli Ulang *Skincare* Merek Emina di Kota Pasuruan” adalah hasil karya ilmiah saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Thesis ataupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiasi maka saya siap menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara man diri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 16 Juli 2024

Yang Membuat



Elsa Aura Sutianingtyas

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR* DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG *SKINCARE* MEREK EMINA
DI KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Diajukan Oleh :

ELSA AURA SUTIANINGTYAS

NPM : 2061201002828



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Elsa Aura Sutianingtyas
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 2061201002828
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Ambassador* dan
Electronic Word Of Mouth Terhadap
Minat Beli Ulang *Skincare* Merek Emina
Di Kota Pasuruan

Pasuruan, 16 Juli 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



(Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM.)

Dosen Pembimbing II



(Eni Erwantiningsih, S.E., MM.)

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi






Dra. A. Ratna Pudvaningsih, MM


TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah di uji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi, pada tanggal 16 Juli 2024.

TIM PENGUJI :

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. Nurul Akramiah, SE., MM. | 1. Ketua.....  |
| 2. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM | 2. Sekretaris.....  |
| 3. Eni Erwantiningsih, S.E., MM | 3. Anggota.....  |

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan
Dekan


Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Elsa Aura Sutianingtyas

Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002828

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 31 Juli 2001

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Status Perkawinan : Belum Menikah

Alamat : Jalan Slamet Riyadi Gang 9 RT 02 RW 02
Kelurahan Gentong Kecamatan Gadingrejo

Nomor HP : 083848724409

Nama Orang Tua (Ayah) : Sutikno
(Ibu) : Kurniati

Riwayat Pendidikan

Tahun 2014 : Lulus SD Negeri Gentong Pasuruan

Tahun 2017 : Lulus SMP Negeri 2 Pasuruan

Tahun 2020 : Lulus SMA Negeri 4 Pasuruan

Tahun 2020 : Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas
Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elsa Aura Sutianingtyas

NPM : 2061201002828

Alamat Rumah : Jalan Slamet Riyadi RT 02/RW 02 Kelurahan Gentong
Kecamatan Gadingrejo Kota Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi berjudul :

"Pengaruh *Brand Ambassador* dan *Eelectronic Word Of Mouth* Terhadap Minat Beli Ulang *Skincare* Merek Emina di Kota Pasuruan" adalah hasil karya ilmiah saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Thesis ataupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiasi maka saya siap menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara man diri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 16 Juli 2024

Yang Membuat



Elsa Aura Sutianingtyas

KATA PENGANTAR

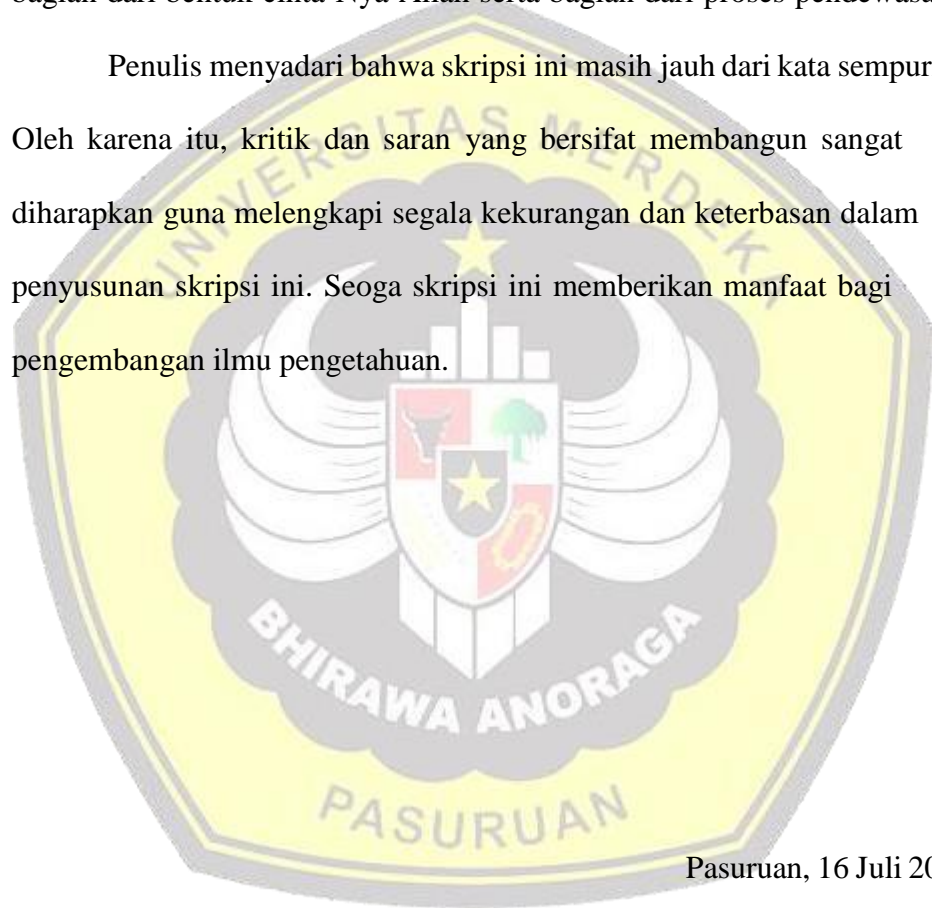
Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahNya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Brand Ambassador* dan *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Minat Beli Ulang *Skincare* Merek Emina di Kota Pasuruan ”**. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu, penuh hormat dan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Sulistyawati, MP. Selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan.
2. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Eni Erwantiningsih, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh dosen dan staff Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
6. *Outlet skincare* kota Pasuruan (*Ratu Cosmetics*) yang telah memberikan bantuan dan izin kepada penulis selama melakukan penelitian.

7. Seluruh responden yang telah membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesoner.
8. Kedua orang tua penulis, Sutikno dan Kurniati telah menjadi orang yang Allah pilih untuk menguatkan penulis sebagai peran seorang ayah dan ibu yang sempurna di hidup penulis, telah menjadi orang yang selalu ada setiap saat dari kecil hingga sekarang dalam memberikan kasih sayang serta dukungan menyusun skripsi dan selalu membantu penulis untuk berjuang menggapai cita-cita. Penulis berharap bisa menjadi anak yang dibanggakan dan bermanfaat.
9. Adik tercinta penulis, Muhammad Oktavian Dwi Kurniawan yang telah memberikan segala dukungan, doa, dan hiburan disaat penulis berada di masa – masa sulit.
10. Sahabat seperjuang selama penyusunan skripsi ini, Kuni Zakiah, Farchatul Maridah, dan Aviva Mauludiyah yang telah membantu dan memberi dukungan penuh pada penulis di setiap harinya dalam terselesainya skripsi ini, dan telah bersama – sama dari awal semester hingga sekarang.
11. Kedua murobbi tercinta penulis, Ustadzah Ummu Ahmad Assegaf dan Ustadzah Ummu Muhammad Busyiri yang selalu memberi doa, nasehat, dan yang telah mendidik penulis dalam memahami hakekat hidup mengenal Allah dan segala bentuk takdir baik-Nya.
12. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu, penulis mengucapkan teimakasih yang sebesar-besarnya.

13. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena tidak pernah memutuskan menyerah dalam keadaan apapun serta selalu berjuang dan berproses dalam menyelesaikan skripsi, yang telah bisa mengendalikan diri ketika terjadi keadaan diluar kendali penulis. Penulis akan selalu bangga dengan apapun keadaan yang telah dilalui, maupun yang akan dilalui. Sebab ini adalah bagian dari bentuk cinta-Nya Allah serta bagian dari proses pendewasaan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.



Pasuruan, 16 Juli 2024

Elsa Aura Sutianingtyas

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Minat Beli Ulang	8
1. Pengertian Minat Beli Ulang	8
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang.....	9
3. Indikator Minat Beli Ulang	11
B. <i>Brand Ambassador</i>	12

1.	Pengertian <i>Brand Ambassador</i>	12
2.	Jenis-Jenis <i>Brand Ambassador</i>	13
3.	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Brand Ambassador</i>	14
4.	Indikator <i>Brand Ambassador</i>	16
C.	<i>Electronic Word Of Mouth</i>	19
1.	Pengertian <i>Electronic Word Of Mouth</i>	19
2.	Dimensi Pesan e-WOM	20
3.	Indikator <i>Electronic Word Of Mouth</i>	21
D.	Hubungan Antara Variabel Bebas Dengan Variabel Terikat	22
1.	Hubungan <i>Brand Ambassador</i> dan <i>Electronic Word Of Mouth</i> Dengan Minat Beli Ulang	22
2.	Hubungan <i>Brand Ambassador</i> Dengan Minat Beli Ulang	23
3.	Hubungan <i>Electronic Word Of Mouth</i> Dengan Minat Beli Ulang	24
E.	Penelitian Terdahulu	25
F.	Kerangka Konseptual	27
G.	Hipotesis	28
H.	Jadwal Penelitian	29
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	30
A.	Desain Penelitian	30
B.	Definisi Operasional Variabel	30
C.	Ruang Lingkup Penelitian	35
D.	Lokasi Penelitian	36
E.	Populasi dan Sampel	36
F.	Jenis dan Sumber Data	37
G.	Teknik Pengumpulan Data	38

H. Teknik Pengolahan Data	40
I. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	49
A. Hasil Penelitian.....	49
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
2. Analisis Deskriptif.....	52
B. Uji Instrumen	58
1. Uji Validitas	58
2. Uji Reliabilitas.....	59
3. Uji Asumsi Klasik.....	60
4. Analisis Deskriptif Variabel.....	64
5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	75
C. Pengujian Hipotesis.....	76
1. Uji Simultan (Uji F)	76
2. Uji Parsial (Uji t)	77
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
1. Pengaruh <i>Brand Ambassador</i> dan <i>Electronic Word Of Mouth</i> Terhadap Minat Beli Ulang.....	79
2. Pengaruh <i>Brand Ambassador</i> Terhadap Minat Beli Ulang.....	80
3. Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> Terhadap Minat Beli Ulang	82
4. Koefisien Determinasi (R^2).	84
5. Hasil Rekapitulasi Kritik dan Saran dari Responden.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
A. Kesimpulan	86

B. Saran.....87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

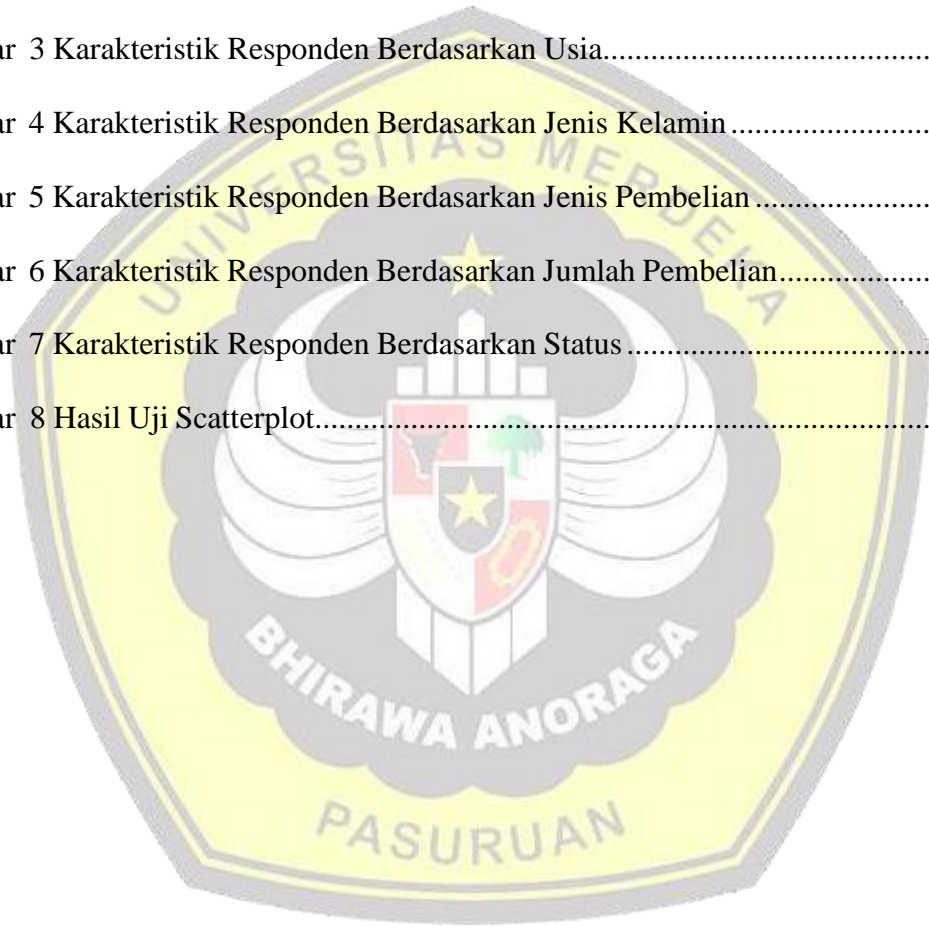


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 2 Pelaksanaan Penelitian	29
Tabel 3 Keterangan Jawaban Responden	43
Tabel 4 Keterangan Nilai Interval.....	44
Tabel 5 Jenis dan Harga <i>Sincare</i> Merek Emina	51
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasatrkan Usia.....	52
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasatrkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasatrkan Jenis Pembelian.....	54
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasatrkan Jumlah Pembelian	55
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasatrkan Status.....	58
Tabel 11 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 12 Ringkasan Haasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 13 Uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov	62
Tabel 14 Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 15 Hasil Uji Linearitas	64
Tabel 16 Deskripsi Jawaban Variabel <i>Brand Ambassador</i> (X1)	66
Tabel 17 Deskripsi Jawaban Variabel <i>E-WOM</i> (X2).....	68
Tabel 18 Deskripsi Jawaban Variabel Minat Beli Ulang (Y)	71
Tabel 19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	73
Tabel 20 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinan R ²	77
Tabel 21 Hasil Uji Simultan (Uji F)	78
Tabel 22 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	79

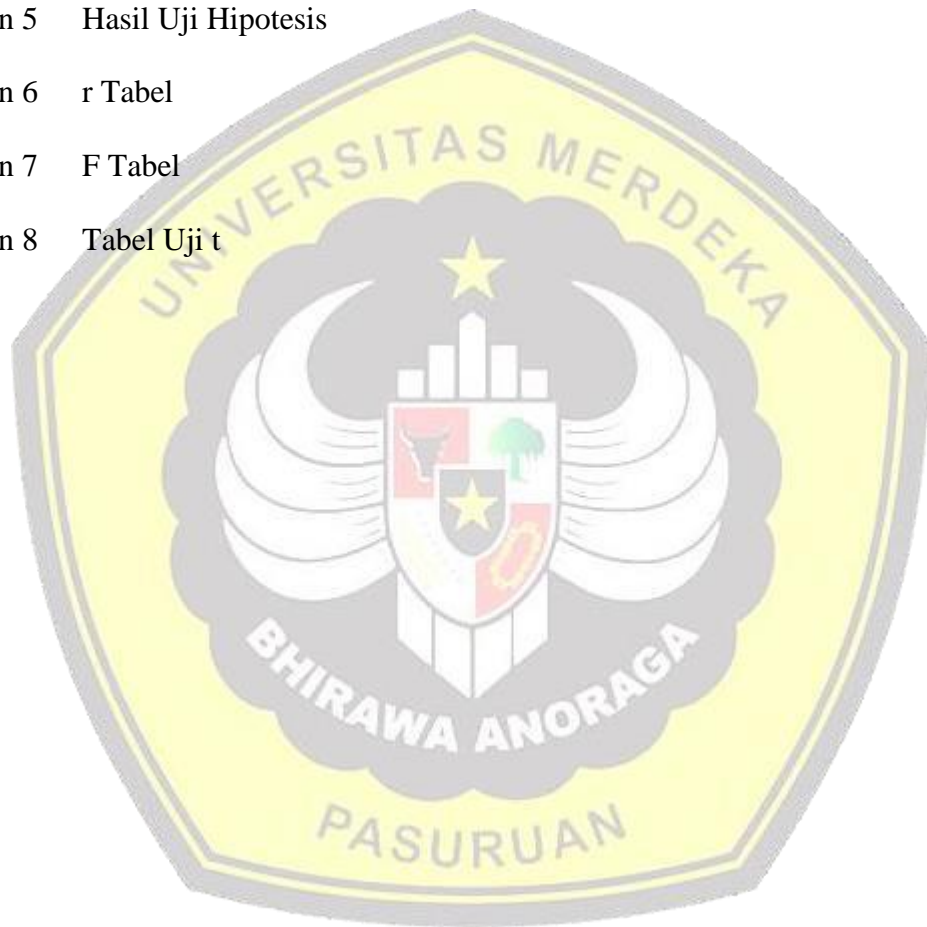
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Bentuk <i>ewom</i> berupa ulasan pembelian <i>skincare</i> merek emina	4
Gambar 2 Kerangka Konseptual	27
Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembelian	54
Gambar 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	56
Gambar 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	58
Gambar 8 Hasil Uji Scatterplot.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen
- Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 6 r Tabel
- Lampiran 7 F Tabel
- Lampiran 8 Tabel Uji t



ABSTRAK

Pengaruh *Brand Ambassador* dan *Electronic Word Of Mouth* Minat Beli Ulang *Skincare* Merek Emina di Kota Pasuruan

Elsa Aura Sutianingtyas¹, Bambang Sutikno², Eni Erwantiningsih³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan

Email : elsaaura3107@gmail.com, bambangsutikno@gmail.com,
enierwanti232@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *brand ambassador* dan *electronic word of mouth* terhadap minat beli ulang *skincare* merek emina di kota Pasuruan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling yang termasuk dalam jenis Probability Sampling, sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Hair, et al. Dengan jumlah sampel sebanyak 65 responden. Analisis yang digunakan adalah uji instrumen penelitian berupa uji validitas dan uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *brand ambassador* dan *electronic word of mouth* secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli ulang *skincare* merek emina di kota Pasuruan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $53.236 > 3,145$, Koefisien determinan (R^2) memperoleh nilai sebesar 0,632 yang menunjukkan bahwa pengaruh *brand ambassador* dan *electronic word of mouth* dapat mempengaruhi minat beli ulang sebesar 63,2% sedangkan variabel lain diluar cakupan penelitian sebesar 36,8%.

Kata Kunci : *brand ambassador*, *electronic word of mouth*, minat beli ulang