

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR*, KUALITAS PRODUK DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE SAMSUNG DI KOTA BEKASI
(STUDI KASUS DI RT 04 PENGASINAN)**

SKRIPSI

**Disusun Oleh :
FAIZAL BAGASASI
202110325209**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Proposal Skripsi : Pengaruh *Brand Ambassador*, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung di Kota Bekasi (Studi Kasus di RW 01 Pengasinan)

Nama Mahasiswa : Faizal Bagasasi

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325209

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Jakarta, 21 Januari 2025

Menyetujui,

Pembimbing I

Murti Wijavanti, SE., MM
0320127504

Pembimbing II

Maddio Siahaan, SE., MM
0413047002

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Ambassador*, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung di Kota Bekasi (Studi kasus di RT04 Pengasinan)

Nama Mahasiswa : Faizal Bagasasi
Nomor Pokok : 202110325209
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 6 Februari 2025

Jakarta, 13 Februari 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Wastam Wahyu, S.E., M.M.

NIDN: 0412056705

Sekretaris Tim Penguji : Eri Bukhari, S.E., M.T.

NIDN: 0309097005

Penguji : Murti Wijayanti, S.E., M.M.

NIDN: 0320127504

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.
NIDN. 0327037601

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Yayan Hendayana, SE., M.M.
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Kecuali kutipan-kutipan sebagai referensi yang telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah, skripsi saya yang berjudul "Pengaruh *Brand Ambassador*, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Samsung di Kota Bekasi (Studi kasus di RT 04 Pengasinan)" ini sepenuhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Saya siap menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ilmiah ini. Saya mengizinkan peminjaman dan penggandaan skripsi ini oleh Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya secara online selama publikasi tersebut melalui website Universitas Bhayangkara.

Jakarta, 13 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Faizal Bagasasi
202110325209

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh *Brand Ambassador*, Kualitas Produk, dan Citra Merek terhadap keputusan pembelian smartphone Samsung di RT 04 Pengasinan, Kota Bekasi. Menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data dari 245 responden, data dianalisis dengan regresi linier berganda menggunakan SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sementara *Brand Ambassador* memiliki pengaruh lebih rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa konsumen lebih mempertimbangkan kualitas dan citra merek dibandingkan promosi melalui *Brand Ambassador*.

Kata kunci : Brand Ambassador, Citra Merek, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This research analyzes the influence of Brand Ambassador, Product Quality, and Brand Image on purchasing decisions for Samsung smartphones in RT 04 Pengasinan, Bekasi City. Using a quantitative method with a questionnaire as an instrument for collecting data from 245 respondents, the data was analyzed using multiple linear regression using SPSS 26. The research results show that Product Quality and Brand Image have a significant influence on purchasing decisions, while Brand Ambassadors have a lower influence. These findings indicate that consumers consider brand quality and image more than promotions through Brand Ambassadors.

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Brand Ambassador, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian *smartphone* Samsung di Kota Bekasi(studi kasus di RT 04 Pengasinan)**”

Penulisan ini dilakukan guna memenuhi tugas akhir sebagai syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penulisan skripsi ini, penulis masih banyak kekurangan, keterbatasan dalam menyampaikan teori, dan ketidaksempurnaan. Maka, penulis dibantu berbagai pihak yang membimbing, memberi dukungan, doa, dan material yang sangat bermanfaat bagi penulis. Maka dari itu, dengan segala hormat dan dari lubuk hati terdalam penulis menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Irjen. Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., M.M., Ph.D., D.Crim (HC) Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

4. Dr. Dian Sudiantini, Spd., M.Pd Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing dan menjadi orang tua saya di kampus selama ini.
 5. Ibu Murti Wijayanti, S.E., M.M selaku dosen pembimbing I dan Bapak Matdio Siahaan, S.E., M.M selaku dosen Pembimbing II, penulis berterimakasih atas bimbingan, saran dan semangat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
 6. Teruntuk mamah tercinta Ratna Komala yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kasih sayangnya kepada penulis.
 7. Teruntuk (Alm) papa Dani Hamdani semoga beliau bangga dan senang atas penyelesaian skripsi yang dikerjakan oleh penulis.
 8. Kepada Ari, Cinka, Ananda, Meri, Awan dan teman WASABI HAPPY yang telah memberikan *support* kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
- Penulisan skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan terbatasnya dalam penyampaianya. Maka, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran agar lebih baik di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan ilmu dan manfaat bagi berbagai pihak.

Bekasi, 16 Januari 2025

Faizal Bagasasi

NPM: 202110325209

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II	10
TELAAH PUSTAKA	10
2.1. Pemasaran	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.2 Keputusan Pembelian	11
2.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian	11
2.2.2 Faktor- Faktor Keputusan Pembelian	11
2.2.3 Indikator Keputusan Pembelian	13
2.2.4 Tahap-Tahap Keputusan Pembelian	13
2.3 Brand Ambassador	14

2.3.1 Pengertian <i>Brand Ambassador</i>	14
2.3.2 Indikator Brand Ambassador	15
2.3.3 Peran Brand Ambassador	15
2.3.4 Karakteristik <i>Brand Ambassador</i>	16
2.4 Kualitas Produk	17
2.4.1 Pengertian Kualitas Produk	17
2.4.2 Faktor-faktor Kualitas Produk	18
2.4.3 Indikator Kualitas Produk.....	20
2.5 Citra Merek.....	20
2.5.1 Pengertian Citra Merek.....	20
2.5.2 Dimensi Citra Merek	21
2.5.3 Jenis-Jenis Merek.....	22
2.5.4 Indikator Citra Merek	23
2.6 Telaah Empiris.....	23
Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Word Of Mouth terhadap Kepuasan Konsumen serta Implikasinya pada Keputusan Pembelian <i>Smartphone</i> Xiaomi	29
2.8 Hipotesis Penelitian	23
2.7 Kerangka konseptual	30
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.2.1 Populasi Penelitian.....	31
3.2.2 Sampel	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.3.1 Jenis Data.....	32
3.3.2 Sumber Data	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Variabel Penelitian	34

3.6	Definisi Variabel (masih bingung)	34
3.7	Metode Analisis Data	37
3.7.1	Teknik Analisa Data	37
3.7.2	Uji Instrumen Data.....	37
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.7.4	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.7.5	Uji Hipotesis	41
BAB IV		44
HASIL DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian	45
4.1.2	Persebaran Kuesioner	45
4.1.3	Identitas Responden.....	46
4.2	Hasil Penelitian	48
4.2.1	Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	48
4.2.2	Uji Kualitas Data.....	54
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	57
4.2.4	Uji Hipotesis	63
4.3	Pembahasan.....	70
4.3.1	Pengaruh <i>Brand Ambassador</i> Terhadap Keputusan Pembelian <i>Smartphone</i> Samsung di Kota Bekasi.....	70
4.3.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian <i>smartphone</i> Samsung di Kota Bekasi	72
4.3.3	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian <i>Smartphone</i> Samsung di Kota Bekasi	74
4.3.4	Pengaruh Simultan <i>Brand Ambassador</i> , Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian <i>smartphone</i> Samsung di Kota Bekasi	77
BAB V		80
PENUTUPAN		80

5.1	Kesimpulan	80
5.2	Keterbatasan dan Saran	81
5.3	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN		88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Brand Ambassador Samsung.....	4
Gambar 1. 2 Hasil PraSurvey pada warga RT04 Pengasinan.....	5
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	48
Gambar 4. 4 Hasil uji normalitas	59
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penjualan Smartphone di Indonesia Tahun 2020 s.d 2024 (dalam unit)	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	34
Tabel 3. 2 Indikator Variabel	35
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	45
Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif Variabel Brand Ambassador (X1).....	50
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2)	51
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek (X3)	52
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	53
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4. 10 Analisis Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji t.....	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji F	68
Tabel 4. 13 Koefisien Determinasi	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Uji Lampiran 1: Uji Plagiasi
- Uji Lampiran 2: Uji Referensi
- Uji Lampiran 3: Kuesioner Penelitian
- Uji Lampiran 4: Tabulasi Data
- Uji Lampiran 5: Hasil Uji SPSS
- Uji Lampiran 6 : Buku Bimbingasssn
- Uji Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup

