

**PENGARUH BRAND AMBASSADOR DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ULANG PRODUK LIP CREAM
HANASUI (STUDI PADA KECAMATAN
BULELENG)**

SKRIPSI



**LUH PUTU EVITA RINI
2217041172**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Pembimbing II	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh LUH PUTU EVITA RINI ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 05 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Anggota	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Brand Ambassador* dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk *Lipcream* Hanasui (Studi Pada Kecamatan Buleleng)” beserta seluruh isinya adalah benar benar karya sendiri, dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya ini atau terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 7 Agustus 2026



Luh Putu Evita Rini

NIM 2217041172

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh *Brand Ambassador* dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk *Lipcream* Hanasui (Studi Pada Kecamatan Buleleng)” dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

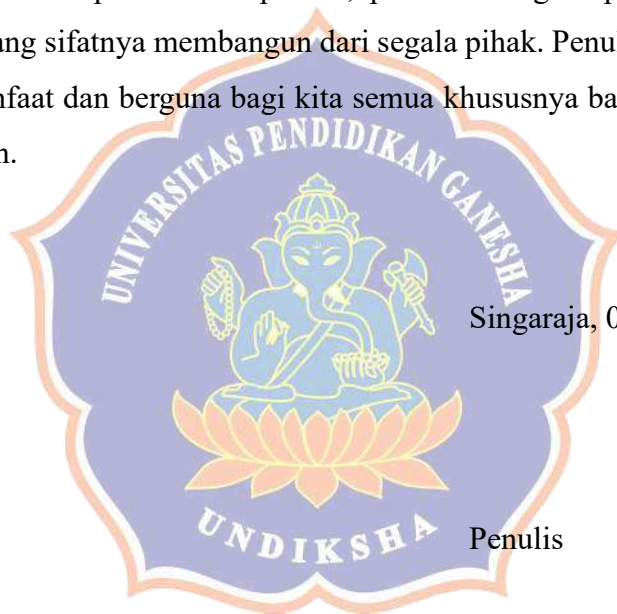
Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Bapak Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. selalu pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan perhatian kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan
6. Bapak Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, saran, dorongan, serta bimbingan dengan penuh semangat dan kesabaran hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran selama proses penulisan skripsi ini.

8. Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Penguji yang telah memberikan waktu serta saran dan masukan mendetail demi penyempurnaan skripsi ini.
9. Seluruh dosen dan staff di Fakultas Ekonomi yang telah mendidik dan memberikan motivasi dan bantuan selama masa perkuliahan.
10. Orang tua tercinta, Ibu Komang Suratmi dan Bapak Ketut Adi Wisnawa yang telah memberikan segala bentuk dukungan, kasih sayang, doa restu yang tiada hentinya dan segala pengorbanan tak terhingga. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang terbaik dalam segala situasi penulis dan menjadi alasan terbesar penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
11. Kepada seseorang yang tidak dapat melihat keberhasilan penulis saat ini Alm. Wayah Made Surena. Seseorang yang berwatak keras kepala namun memiliki hati yang lembut, salah satu alasan penulis melanjutkan kejenjang sarjana. Terima kasih karena dahulu selalu jadi salah satu orang yang selalu sayang kepada penulis dan menjadi semangat penulis hingga detik ini untuk tetap lanjut menyelesaikan pendidikan. Semoga dikehidupan selanjutnya penulis bisa tetap menjadi cucumu dan selalu menjadi cucumu.
12. Adik-adikku tersayang intan, boby, dan lunglung yang senantiasa mendengarkan segala keluh kesah berbagai cerita kehidupan penulis, serta selalu menjadi penghibur dan pemberi semangat dalam berbagai situasi.
13. Kepada suami tercinta yang telah menemani penulis dalam berproses, I Gede Surya Adhi Wiryatama. Terima kasih telah menemani dari penulis mencari perguruan tinggi hingga saat ini. Mendengar keluh kesah penulis disaat merasa lelah sebagai mahasiswa dan selalu memberikan semangat, dukungan, mendampingi segala hal, menghibur dan selalu menjadi rumah yang tidak berbentuk. Semoga segala hal baik selalu datang kepadamu dan tetap menjadi pendamping penulis dipencapaian- pencapaian berikutnya.
14. Kepada ananda tersayang Putu Satya Putra Wiryatama. Anak yang selalu menjadi penghibur dikala penulis merasa banyak pikiran dan butuh hiburan. Tingkah lucu dan tawa yang diberikan mampu memberika rasa nyaman dan penghilang stres versi *low budget* bagi penulis. Semoga kebahagiaan selalu datang kepadamu dan tumbuh menjadi anak baik.

15. Teman-teman prodi S1 Manajemen angkatan 2022. Terima kasih karena telah memberikan penulis banyak pengalaman, menambah teman dan wawasan serta menerima segala kekurangan penulis selama melaksanakan perkuliahan. Semoga dikesempatan lain kita dapat selalu berteman.
16. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari segala pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.



Singaraja, 05 Agustus 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	9
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
 BAB II KAJIAN TEORI	 12
2.1 Keputusan Pembelian Ulang.....	12
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian Ulang.....	12
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Ulang.....	15
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian Ulang.....	19
2.2 Brand Ambassador	20
2.2.1 Definisi Brand Ambassador	20
2.2.2 Indikator <i>Brand Ambassador</i>	20
2.3 Kualitas Produk	21
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk	21
2.3.2 Indikator Kualitas Produk.....	23
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan	23
2.5 Hubungan Antar Variabel	27

2.5.1 Hubungan <i>Brand Ambassador</i> dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	27
2.5.2 Hubungan Antara <i>Brand Ambassador</i> Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	28
2.5.3 Hubungan Antara Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	29
2.6 Kerangka Berpikir Penelitian	30
2.7 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.2 Rancangan Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	43
3.5.1 Uji Asumsi Klasik	44
3.5.2 Uji Regresi Linier Berganda	45
3.6 Pengujian Hipotesis	46
3.6.1 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	46
3.6.2 Uji Secara Parsial (Uji t)	47
3.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Data Responden	49
4.1.1 Subjek Penelitian	49
4.1.2 Analisis Karakteristik Responden	49
4.1.3 Analisis Statistik Deskriptif	53
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	55
4.2.1 Uji Normalitas	56
4.2.2 Uji Multikolinearitas	57

4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	58
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.4 Pengujian Hipotesis	62
4.4.1 Uji F (Simultan)	62
4.4.2 Uji t (Parsial)	63
4.4.3 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	64
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	65
4.5.1 Hubungan <i>Brand Ambassador</i> dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk <i>Lipcream</i> Hanasui	65
4.5.2 Hubungan <i>Brand Ambassador</i> Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk <i>Lipcream</i> Hanasui	69
4.5.3 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk <i>Lipcream</i> Hanasui	74
4.6 Implikasi Penelitian	79
BAB V PENUTUP	81
5.1 Rangkuman	81
5.2 Simpulan	81
5.3 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 4. 1 Grafik Normal <i>P- Plot</i>	56
Gambar 4. 2 Grafik <i>Scatterplot</i>	59



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 10 Merek Lipstik Lokal Dengan Pangsa Pasar Terbesar di Shopee Tahun 2024	2
Tabel 1. 2 Penjualan Top 10 Brand Ramadhan Tahun 2024	3
Tabel 1. 3 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Buleleng 2024	4
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Terikat	38
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	39
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat	39
Tabel 3. 4 Definisi Operasional Variabel Bebas	41
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	42
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	43
Tabel 4. 1 Sebaran Responden Berdasarkan Desa/Kelurahan di Kecamatan Buleleng	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	53
Tabel 4. 5 Analisis Statistik Deskriptif	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4. 8 Hasil Uji Glejser	59
Tabel 4. 9 Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji F Output ANOVA	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji t	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisiensi Determinan	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Dokumentasi Observasi Awal.....	88
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 3 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	93
Lampiran 4 Tabulasi Data Sampel Kecil.....	94
Lampiran 5 Tabulasi Data Sampel Besar	95
Lampiran 6 Deskripsi Data Responden	99
Lampiran 7 Analisis Statistik Deskriptif.....	102
Lampiran 8 Uji Validitas dan Reliabilitas	102
Lampiran 9 Uji Asumsi Klasik.....	105
Lampiran 10 Analisis Regresi Linear Berganda	107

