

**PENGARUH KREDIBILITAS MEREK, PERSEPSI KUALITAS
DAN *CELEBRITY ENDORSEMENT* TERHADAP NIAT
BELI PADA PRODUK *HAND BODY LOTION* CITRA
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

**PUTRI NUR ADYLLA
2012210365**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KREDIBILITAS MEREK, PERSEPSI KUALITAS DAN
CELEBRITY ENDORSEMENT TERHADAP NIAT BELI PADA PRODUK
HAND BODY LOTION CITRA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :


PUTRI NUR ADYLLA

NIM: 2012210365

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: ..27.. Oktober 2016



(Laila Saleh Marta', S.Psi.,M.MT., Psikolog.)

**PENGARUH KREDIBILITAS MEREK, PERSEPSI KUALITAS DAN
CELEBRITY ENDORSEMENT TERHADAP NIAT BELI PADA
PRODUK *HAND BODY LOTION* CITRA DI SURABAYA**

Disusun oleh :

Putri Nur Adylla

2012210365

Dipertahankan di depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

Pada tanggal 27 Agustus 2016

Tim Penguji

Ketua : Dra. Lindiawati, M.M

Sekretaris : Laila Saleh Marta', S.Psi.,M.MT., Psikolog

Anggota : Dr. Soni Harsono, M.Si.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Nur Adylla
Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 27 September 1994
N.I.M : 2012210365
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kredibilitas Merek, Persepsi Kualitas dan
Celebrity Endorsement terhadap Niat Beli pada
Produk *Hand Body Lotion* Citra di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal : 27 Oktober 2016

Tanggal : 27 Oktober 2016

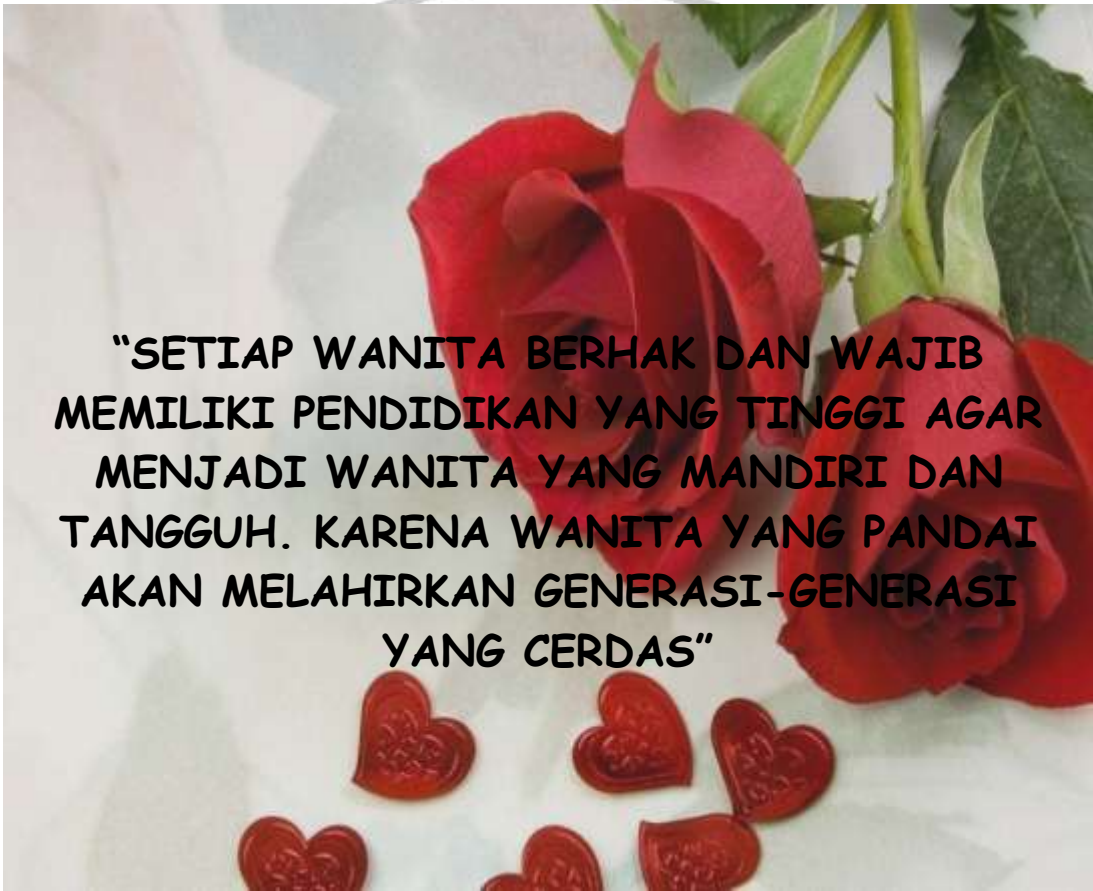


(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)



(Laila Saleh Marta', S.Psi., M.MT., Psikolog)

MOTTO



**"SETIAP WANITA BERHAK DAN WAJIB
MEMILIKI PENDIDIKAN YANG TINGGI AGAR
MENJADI WANITA YANG MANDIRI DAN
TANGGUH. KARENA WANITA YANG PANDAI
AKAN MELAHIRKAN GENERASI-GENERASI
YANG CERDAS"**

HALAMAN PERSEMBAHAN

ALLAH SWT

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang telah diberikan kepada saya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi dan bisa lulus dengan target yang sesuai studi yaitu 4tahun.

AYAH & IBU = (NENEK & KAKEK)

Terima kasih kepada kedua Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan anak bungsu kesayangan sampai bisa menyelesaikan tanggung jawabnya sesuai dengan yang diinginkan. Teruntuk Ayah... Ayah terima kasih sudah selalu sabar, jagain Dylla dan sudah ngerawat Dylla dari kecil hingga tanggal 23 Februari 2013 di waktu ayah menutup mata dan menghembuskan nafas terakhir tapi sebelum Ayah meninggal, Ayah masi sempet mikir biaya kuliah Dylla dan menitipkan Dylla tentang hal apapun ke Ibu dan tante Itha'.

Terimakasih Ayah sudah besarin dan mati-matian cari biaya serta perjuangin Dylla buat kuliah. Dylla sudah jadi sarjana sekarang yah.. Impian Ayah buat liat Dylla wisuda belum bisa tercapai karena takdir berkata lain. Ayah sudah ninggain Dylla dan Ibu duluan. Meskipun Ayah nggak sempet liat Dylla pakai toga tapi setidaknya Dylla sudah menuhin janji Dylla buat selesaiin sekolah hingga menjadi Sarjana. Ayah.. doain Dylla selalu dan bahagia di surga ya yah, Dylla janji bakal gantiin Ayah buat jagain ibu dan keluarga ☺

Teruntuk Ibu, bu.. makasih selalu dengerin curhatan keluh kesah Dylla saat Dylla menempuh kuliah, semangatn Dylla buat cepet kelarin skripsi. Ibu yang selalu cemas mikirin Dylla, maafin anak bungsu ini ya bu.. Do'ain Dylla selalu biar Dylla bisa bahagiain, jagain ibu terus dan Dylla bisa angkat derajat keluarga kita. Sehat2 ya bu. I love you Ayah Ibu

MAMA, AYAH & ADEK

Mama tercantikku.. makasih ma selama ini besarin Dylla sendirian tanpa ada Lelaki di tengah2 kita, do'a dan harapan baik selalu mama ucapkan di tengah2 do'a mama. Ma, Dylla sekarang sarjana loh.. Dylla sudah bisa nunjukin ke semua orang yang hina kita dan sia-siain kita bahwa Dylla bisa dan mampu selesain sekolah sampai selesai. Selanjutnya, jangan pernah capek buat do'ain dan dengerin curhatan tentang apapun serta nasehat buat Dylla ya ma. Semoga mama sehat dan Dylla bisa angkat derajat keluarga kita serta Dylla bisa naikin haji mama. Amiin..

Ayah tiri ku yg sudah seperti ayah kandungku, terimakasih buat do'a dan semangat serta selalu bikin Dylla ketawa kalo ketemu ayah dan 2 adek jagoan Dylla. Do'ain kakak terus ya biar bisa sekolahin kalian sampai Sarjana. Terimakasih kesayangan Dylla. Muaahhh ...

AUNTY AND UNCLE

Mam Itha' makasih yang selama ini memberikan dukungan materi, nasihat dan kasih sayang ke Dylla seperti adek sendiri. Ma.. Dylla gabisa lagi mau ucapin terimakasih seperti apa. Intinya, terimakasih atas selama ini dan semoga Allah SWT yang bales semua kebaikan mama. Dylla sayang mama love mam. Makasih juga buat tante Nia dan Om Nufel yang uda memberikan bimbingan selama di rumah dan membesarkan serta merawat Dylla. Terimakasih ya om & tante ☺

IBU DOSEN PEMBIMBING TERCANTIK (IBU LAILA SALEH MARTA' S.PSI., M.MT., PSIKOLOG)

Ibu terima kasih sudah sabar dan memberikan bimbingan kepada Dylla dari pertama bimbingan skripsi hingga Dylla bisa lulus dan menyandang gelar SE. Bu... maafin Dylla ya bu barangkali Dylla pernah sekiranya buat jengkel Ibu gara-gara hal apapun disengaja maupun tidak disengaja. Dylla sudah tidak bisa berkata-kata lagi. Pokoknya terimakasih banyak bu buat semua bimbingan dan waktu yang telah diberikan kepada Dylla. Terimakasih ya Ibuku ☺

TIM DOSEN PERBANAS

Terima kasih saya ucapkan kepada bapak dan ibu dosen penguji yang sudah memberikan saran perbaikan bagi skripsi saya. Terima kasih saya ucapkan juga kepada seluruh bapak/ibu dosen Perbanas yang sudah membagikan ilmunya kepada saya hingga saya selesai menempuh perkuliahan ini.

SEPERJUANGAN SKRIPSI

Hilda Gadis dan Tiara Darmawanti, terimakasih yang sudah menenangkan Dylla saat pusing, ruwet dan yang selalu kasi support dllnya embel2nya skripsi, kita nangis bareng kita lulus bareng Alhamdulillah ya.. makasih tim suka duka.

KESAYANGAN DYLLA

Hallo kesayangan "Mira Dwi Agustika" makasih buat 4tahun kita kenalan kamu banyak bantuin, dengerin curhatan Dylla soal percintaan, kuliah dan mau nemenin Dylla kesana kesini buat kerja cari uang sampai Dylla bisa kerjain dan kelar skripsi ini bareng2. Kamu adalah orang yang bisa

ngertiin aku apapun itu, sabar hadepin lemotku, cerewet apalagi soal skripsi.. makasih ya beb buat selama ini. Semoga kamu baca dan gak pernah lupain aku meskipun kita beda negara yaitu Gersik dan Surabaya hihi. Missyou..

SELALU CEREWET

Nian, Fransisca Novianti, Heni, Fani, Aini, Kimy, Desy Pustakawati, Taufik makasih buat kalian kesayangan Dylla yang selalu cerewet dan bantuin Dylla saat on the spot sekalipun. Bahagia banget punya kalian dan apalagi kalian sabaar banget hadepin lemotnya Dylla. Makasiih ya love

TIM HOREEEEE

Makasih buat Tim Horenya Dylla grup Line "Sarjana Edan" yang uda bantuin dan nemenin Dylla sidang sampe selese. Rempongnya kalian duh haha Tim Hore "Sugar Flower" makasih kakak2 marketingku sudah do'ain dan selalu kasi saran2 meskipun radak konyol tapi buat Dylla bahagia liat kalian yang sayang sama Dylla dan ajakin Dylla kencan saat galau2nya skripsi. The best muahhh..

Tim Hore "BPM" (iik, dewi, ponco, udin) makasiih kesayangan yang tiba2 muncul saat Dylla kelar sidang dan cerewet tanya Dylla kapan sidang? Hmm.. makasih semua Tim Hore kesayangan

TEMAN SEPERJUANGAN (ANGKATAN 2012)

Terima kasih teman-teman Dylla yang juga sudah memberi semangat, sama – sama berjuang buat nyelesaikan tugas akhir hingga selesai. Semoga kita sama- sama sukses. Aamiin ya..

SOMEONE

Hai ko Albert Favian, makasih ya ko buat selama Dylla kuliah selalu semangat dan ikutan pusing kalo Dylla ngambek gara-gara mikirin kuliah dan skripsi ini. Makasih buat cerewet dan sabarnya hadepin lemotnya Dylla.. Semoga kedepannya kita sukses dan bisa mencapai semua keinginan kita yang terbaik. Amiinn ☺

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyusun penulisan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KREDIBILITAS MEREK, PERSEPSI KUALITAS DAN *CELEBRITY ENDORSEMENT* TERHADAP NIAT BELI PRODUK *HAND BODY LOTION* CITRA DI SURABAYA”

Meskipun melalui proses yang cukup panjang dan banyak rintangan, pada akhirnya peneliti dapat memahami betapa pentingnya arti dari sebuah pengorbanan dan Doa demi tercapainya tujuan.

Skripsi ini dapat terselesaikan tentunya tidak lepas dari bantuan pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, nasihat serta bimbingan kepada peneliti. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., MT selaku dosen wali saya dan Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengarahan kepada peneliti dalam setiap pemrograman mata kuliah pada setiap semester.
3. Ibu Laila Saleh Marta, S.Psi., M.MT., Psikolog selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan pengarahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi
4. Bapak dan Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada peneliti selama kuliah berlangsung.
5. Semua staf dan pihak civitas akademik STIE Perbanas Surabaya

Akhir kata peneliti berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca.

Surabaya, Agustus 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Peneliti Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Batasan Penelitian.....	28
3.3 Identifikasi Variabel.....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.5 Instrumen Penelitian.....	32
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	36
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	36
3.9 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	44
4.2 Analisis Data.....	48
4.3 Pembahasan.....	75

BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	82
5.3	Saran.....	83

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Hasil Top Brand Index <i>Hand Body Lotion</i>	5
Tabel 1.2 Data Hasil Peringkat Kategori Perawatan Pribadi Top Tahun 2015	6
Tabel 2.1 Perbedaan Persamaan antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	18
Tabel 3.1 Kisi-kisi Kuesioner	33
Tabel 3.2 Uji Durbin – Watson	40
Tabel 4.1 Kriteria Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.2 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3 Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4.4 Kriteria Responden Berdasarkan Pekerja	48
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil	50
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar	52
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Kecil	53
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Besar	54
Tabel 4.9 Kategori Mean Dari Variabel Bebas Dan Terikat	55
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kredibilitas Merek	56
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kualitas	58
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Celebrity Endorsement</i>	61
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Niat Beli	64
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Multikolonieritas	66
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Autokorelasi	67
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Normalitas	69
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Persamaan Regresi	70
Tabel 4.18 Hasil Analisis Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	72
Tabel 4.19 Ringkasan Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	74
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Gambar Merek <i>Hand Body Lotion</i> yang digunakan Konsumen 8
Gambar 1.2	Gambar Review Konsumen <i>Hand Body Lotion</i> Citra Gel- Lotion Wekame 9
Gambar 2.1	Kerangka Penelitian Baek, Tae Hyun and King, Karen Whitehill (2011) 14
Gambar 2.2	Kerangka Penelitian Kemp, Eryria and Bui, My (2011) 16
Gambar 2.3	Kerangka Penelitian Shafiq, Reza, and Zia-Ur-Rehman (2011) 17
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran Penelitian 25
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas menggunakan Uji Scatterplots 68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi Data Sampel Kecil
Lampiran 3	Tabulasi Data Sampel Besar
Lampiran 4	Data Responden Sampel Besar
Lampiran 5	Deskriptif Responden Sampel Besar
Lampiran 6	Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
Lampiran 7	Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
Lampiran 8	Tanggapan dan Karakteristik Responden
Lampiran 9	Pengujian Asumsi Klasik
Lampiran 10	Pengujian Regresi Linear Berganda



**THE EFFECT OF BRAND CREDIBILITY, PERCEIVED QUALITY AND
CELEBRITY ENDORSEMENT ON PURCHASE INTENTION
HAND BODY LOTION CITRA IN SURABAYA**

Putri Nur Adylla

2012210365

Email : pnadyllafaqih@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze simultaneously and partially the effect of brand credibility influence, perceived quality and celebrity endorsement on the intention of buying Citra Hand and Body Lotion in Surabaya. The population of this research are people in Surabaya who know Citra Hand and Body Lotion. Sample are people in Surabaya who is over 19 year and looking for information about Citra Hand and Body Lotion. Data gathering was done by giving questionnaires that has been tested in term of their validity and reliability. The data was analyzed using MRA (Multi Regression Analysis) using SPSS windows 20.0. The result of this research shows that Brand Credibility, Perceived Quality, and Celebrity Endorsement partially affect significantly Purchase Intention. The result for Brand Credibility, Perceived Quality, and Celebrity Endorsement simultaneously and significantly affect Purchase Intention.

Keywords: Brand Credibility, Perceived Quality, Celebrity Endorsement, Purchase Intention

**PENGARUH KREDIBILITAS MEREK, PERSEPSI KUALITAS DAN
CELEBRITY ENDORSEMENT TERHADAP NIAT BELI PADA
PRODUK *HAND BODY LOTION* CITRA DI SURABAYA**

Putri Nur Adylla

2012210365

Email : pnadyllafaqih@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara simultan yaitu pengaruh Kredibilitas Merek, Persepsi Kualitas dan Celebrity Endorsement terhadap Niat Beli produk Hand Body Lotion Citra di Surabaya . Populasi dalam penelitian ini masyarakat Surabaya yang mengetahui produk Hand Body Lotion Citra. Sampel adalah penduduk Surabaya diatas 19 tahun dan ingin mencari informasi tentang produk Hand Body Lotion Citra. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada responden yang termasuk kriteria. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda dan data diolah dengan SPSS windows 20.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kredibilitas Merek, Persepsi Kualitas, dan Celebrity Endorsement secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Niat Beli. Hasil untuk Kredibilitas Merek, Persepsi Kualitas, dan Celebrity Endorsement secara simultan dan signifikan mempengaruhi Niat Beli

Kunci: Kredibilitas Merek, Persepsi Kualitas, *Celebrity Endorsement*, Niat Beli.