

# Artikel\_Nurul Iflaahiyah S.pdf

*by*

---

**Submission date:** 11-Aug-2023 10:34AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2144242670

**File name:** Artikel\_Nurul Iflaahiyah S.pdf (486.63K)

**Word count:** 5063

**Character count:** 31911



4

**Pengaruh *Brand Image*, *Brand Ambassador* dan *Kepuasan Konsumen* terhadap *Repurchase Intention* Pada Produk Perawatan Kulit *Scarlett Whitening* di Sidoarjo**  
***Influence Brand Image, Brand Ambassador and Consumer Satisfaction to Repurchase Intention on Skin Care Products Scarlett Whitening in Sidoarjo***

Nurul Iflaahiyah S  
182010200065

Dosen Pembimbing  
Dewi Komala Sari, SE., MM

Dosen Penguji  
Nama Penguji (dengan gelar)  
Nama Penguji (dengan gelar)

4

**Program Studi Manajemen**  
**Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial**  
**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**  
**Agustus, Tahun 2023**

# ***Influence Brand Image, Brand Ambassador and Consumer Satisfaction to Repurchase Intention on Skin Care Products Scarlett Whitening in Sidoarjo***

4

## **Pengaruh Brand Image, Brand Ambassador dan Kepuasan Konsumen terhadap Repurchase Intention Pada Produk Perawatan Kulit Scarlett Whitening di Sidoarjo**

Nurul Iflaahiyah S<sup>1)</sup>, Dewi Komala Sari<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

[dewikomalasari@umsida.ac.id](mailto:dewikomalasari@umsida.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to determine the effect Brand Image, Brand Ambassador and Consumer Satisfaction Against repurchase intention on Scarlett Whitening products in Sidoarjo. This research is a type of descriptive research using quantitative methods. Sampling in this study was carried out by technique Non Probability Sampling by method Purposive Sampling as well as the number of samples in this study as many as 96 respondents. This study uses data collection techniques by distributing questionnaires. The data analysis technique used in this study was multiple linear regression analysis using the statistical tool SPSS version 16.0. The results of this study indicate that Brand Image positive and significant effect on repurchase intention consumers of Scarlett Whitening products in Sidoarjo, Brand Ambassador did not have a positive and significant effect on repurchase intention consumers of Scarlett Whitening products in Sidoarjo, and consumer satisfaction has a positive and significant effect on repurchase intention consumers of Scarlett Whitening products in Sidoarjo*

**Keywords** – Brand Image; Brand Ambassador; Consumer satisfaction; Repurchase Intention

**Abstrak.** *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Brand Image, Brand Ambassador dan Kepuasan konsumen Terhadap repurchase intention pada produk Scarlett Whitening di Sidoarjo. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik Non Probability Sampling dengan metode Purposive Sampling serta jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat statistik SPSS versi 16.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Brand Image berpengaruh terhadap repurchase intention konsumen produk Scarlett Whitening di Sidoarjo, Brand Ambassador tidak berpengaruh terhadap repurchase intention konsumen produk Scarlett Whitening di Sidoarjo, dan Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap repurchase intention konsumen produk Scarlett Whitening di Sidoarjo*

**Kata Kunci** – Brand Image; Brand Ambassador; Kepuasan Konsumen; Repurchase Intention

### **I. Pendahuluan**

Dalam berbagai situasi, manusia selalu ingin terlihat menarik dan tampil percaya diri sehingga mereka berlomba-lomba dalam merawat wajah sampai tubuh mereka agar terhindar dari permasalahan kulit. Permasalahan kulit seperti jerawat, kulit kusam, bintik hitam dan kerutan bisa diatasi dan dicegah dengan cara menggunakan *skincare*. *Skincare* sendiri terdiri atas beberapa serangkaian produk seperti *body care, face care, hair care, dll* yang dapat membantu permasalahan kulit dan memberikan efek baik ketika digunakan dalam rentang waktu tertentu, hal ini tentunya berbeda dengan kosmetik yang hasilnya dapat terlihat setelah pemakaian [1]. Banyaknya *brand skincare* lokal dapat menciptakan persaingan bisnis, setiap perusahaan *skincare* di tuntut agar dapat memberikan dan mempertahankan kualitas yang baik bagi *brand* mereka agar konsumen menjadi puas, percaya dan memutuskan untuk kembali membeli produk [2]. Salah satu produk *skincare* yang diminati di Indonesia salah satunya adalah produk dengan merk Scarlett Whitening. Scarlett Whitening merupakan produk lokal yang didirikan pada tahun 2017 oleh PT. Opto Lumbung Sejahtera dan sudah izin edar oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia (BPOMRI) [3]. Dari hal tersebut menjadikan alasan produk scarlett whitening sangat diminati karena dipercaya aman di semua kalangan jenis kulit dan dianggap sudah lolos uji laboratorium serta tidak mengandung bahan-bahan berbahaya seperti merkuri dan hidrokuinon.



Gambar 1. Penjualan produk skincare Lokal di Indonesia 2022  
 Sumber : Kompas.id

Data pada gambar tersebut dapat menunjukkan bahwa Scarlett Whitening berada pada urutan ke 2 dari 10 brand skincare lokal yang diminati oleh masyarakat Indonesia pada tahun 2022 dengan total penjualan sebesar Rp. 17,7 Miliar. Dan peringkat terakhir diduduki oleh produk kecantikan lokal Everwhite dengan total penjualan sebesar Rp. 1,05 Miliar data tersebut membuktikan bahwa produk Scarlett Whitening mampu untuk bersaing dengan produk kecantikan lokal lainnya [4]. Melihat dari data tersebut dapat diketahui bahwa banyak pesaing dari Scarlett Whitening maka dari itu Scarlett Whitening berusaha untuk memberikan kualitas skincare yang cocok digunakan oleh khalayak terutama masyarakat Indonesia.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi repurchase intention produk Scarlett Whitening yaitu ; kualitas produk Scarlett Whitening dianggap dapat mengatasi permasalahan kulit, Scarlett Whitening memiliki harga yang kompetitif dan bersaing sesuai dengan kualitas yang diberikan, Scarlett Whitening juga memiliki konsultan yang responsive dan tanggap terhadap pelanggan yang ingin berkonsultasi permasalahan kulit dan membantu pemakaian jenis produk yang tepat serta produk Scarlett Whitening dapat di temukan dengan mudah baik di toko online maupun offline [5].

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan membuktikan bahwa brand image berpengaruh positif terhadap repurchase intention [6]. Sedangkan penelitian lain yang dilakukan mendapatkan hasil yang berbeda yaitu mengatakan bahwa brand image tidak berpengaruh terhadap repurchase intention [7]. Dari perbedaan hasil kedua penelitian tersebut dapat diketahui adanya hasil yang tidak konsisten mengenai penelitian brand image terhadap repurchase intention

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan membuktikan brand ambassador berpengaruh positif terhadap repurchase intention [8]. Namun, penelitian lain yang dilakukan mendapatkan hasil yang berbeda yaitu mendapatkan hasil bahwa brand ambassador tidak berpengaruh terhadap repurchase intention [9]. Dari perbedaan hasil kedua penelitian tersebut dapat diketahui adanya hasil yang tidak konsisten mengenai penelitian kualitas brand ambassador terhadap repurchase intention

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan membuktikan kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap repurchase intention [10]. Namun, penelitian lain yang dilakukan mendapatkan hasil yang berbeda yaitu mendapatkan hasil bahwa kepuasan konsumen tidak berpengaruh terhadap repurchase intention [11]. Dari perbedaan hasil kedua penelitian tersebut dapat diketahui adanya hasil yang tidak konsisten mengenai penelitian kualitas kepuasan konsumen terhadap repurchase intention

Dari inkonsisten hasil yang ditemukan pada penelitian yang pernah dilakukan, peneliti menemukan kesenjangan hasil penelitian terdahulu tentang Brand Image, Brand Ambassador dan Kepuasan Konsumen terhadap Repurchase Intention. Dari hasil penelitian terdahulu yang tidak konsisten maka penelitian ini memiliki celah atau gap penelitian yaitu evidence gap. Evidence gap merupakan kesenjangan penelitian dahulu yang berbeda dengan penelitian lainnya yang sejenis [12]. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan lebih jelas dari penelitian terdahulu mengenai Pengaruh brand image, brand ambassador dan kepuasan Konsumen terhadap repurchase intention pada Produk perawatan kulit scarlett whitening Di sidoarjo.

**Rumusan masalah :** Bagaimana Brand Image, Brand Ambassador dan Kepuasan Konsumen dalam Mempengaruhi Repurchase Intention produk Scarlett Whitening?

**Pertanyaan Penelitian :** Apakah, Brand Image, Brand Ambassador dan Kepuasan Konsumen dapat mempengaruhi Repurchase Intention produk Scarlett Whitening?

**Kategori SDGs :** Kategori SDGs Ke 12 : <https://sdgs.un.org/goals/goal12>

SDGs nomer 12 berisi tentang menjamin pola konsumsi dan produksi yang berkelanjutan dengan melakukan mobilisasi dan pemanfaatan ilmu pengetahuan, teknologi, dan inovasi. Hubungan penelitian ini dengan SDGs 12 yaitu keputusan pembelian akan membentuk pola konsumsi konsumen yang berkelanjutan dan diidentifikasi sebagai salah satu upaya untuk memberantas kemiskinan serta pengelolaan sumber daya sehingga dapat mendorong pembangunan ekonomi sosial.

## A. Literatur Review

Citra merek memiliki definisi sebagai suatu pemikiran yang muncul di <sup>13</sup>ak konsumen ketika mengingat suatu merek dari produk tertentu [13]. Pendapat lain mengatakan bahwa *brand image* merupakan gambaran atau kesan yang ditimbulkan oleh suatu merek dalam benak pelanggan [7]. Penempatan *brand image* di benak konsumen harus dilakukan secara terus-menerus agar *brand image* yang tercipta tetap kuat dan dapat diterima secara positif [14]. Teori hubungan antara *brand image* terhadap keputusan pembelian ulang mengacu pada untuk membangun sebuah *brand image* tidaklah mudah, mengingat citra merek sebagai sumber kekuatan dalam melahirkan kredibilitas dan reputasi *brand* yang dimana akan turut berpengaruh pada minat beli dan konsumen kemungkinan konsumen untuk membeli ulang merek yang bersangkutan sangat besar dan memutuskan untuk memakai merk tersebut dalam jangka panjang [15].

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur variabel *brand image* yaitu [15]:

1. Fungsional yaitu Produk dengan *brand image* yang baik memiliki kualitas yang tinggi di mata konsumen. Konsumen memiliki pengalaman yang positif terkait merek tersebut ketika mereka menggunakannya.
2. Afektifitas yaitu, Merek yang memiliki *brand image* yang baik dikenal secara luas di kalangan konsumen atau masyarakat umum
3. Reputasi yaitu, *Brand image* suatu produk yang memiliki citra positif akan memiliki keunggulan terkait fungsi dan kegunaannya

Berdasarkan teori dan penjelasan yang diuraikan maka dibuat hipotesis sebagai berikut :

**H1** : *Brand image* berpengaruh terhadap *repurchase intention* pada produk Scarlett Whithening di Sidoarjo.

*Brand ambassador* merupakan figur yang berkaitan dengan selebritas atau *public figure* yang berpengaruh dalam suatu negara ataupun di dunia yang digunakan oleh perusahaan sebagai salah satu cara penyampaian pesan dalam iklan sebagai representasi dari merek [9]. Dalam hal ini dapat dikatakan *brand ambassador* merupakan suatu individu atau kelompok yang terkenal oleh publik atas prestasinya dengan tujuan memberikan kesaksian terhadap suatu brand atau produk agar meraih kepercayaan konsumen [16]. Teori hubungan *brand ambassador* terhadap *repurchase intention* yaitu menyampaikan pesan iklan sebagai representasi merek pada konsumen melalui *brand ambassador* akan membentuk ingatan yang membuat konsumen percaya akan membeli produk [17].

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur variabel *brand ambassador* yaitu [17]:

1. *Visibility* merupakan seberapa jauh popularitas yang dimiliki oleh seorang selebritas yang menjadi *brand ambassador* suatu merek
2. *Credibility* merupakan sejauh mana obyektivitas dan keahlian selebritas yang dijadikan *brand ambassador* itu merek
3. *Attraction* merupakan sifat selebriti yang dianggap menyenangkan untuk dilihat dari segi konsep dan daya tarik oleh kelompok tertentu.
4. *Power* merupakan kekuatan selebriti dalam membujuk para konsumen dalam mempertimbangkan produk yang sedang dipasarkan untuk dikonsumsi.

Berdasarkan teori dan penjelasan yang diuraikan maka dibuat hipotesis sebagai berikut :

**H2** : *Brand Ambassador* berpengaruh terhadap *repurchase intention* pada produk Scarlett Whithening di Sidoarjo.

kepuasan konsumen adalah penilaian yang dimiliki konsumen setelah mengkonsumsi barang atau jasa yang berupa <sup>9</sup>erasaan sesuai atau tidaknya antara harapan dan kenyataan [10]. Sedangkan pendapat lain menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan bentuk penilaian yang membandingkan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen terhadap suatu produk atau jasa sebelum membeli terhadap pengalaman yang dirasakan setelah menikmati produk dan jasa tersebut [18]. Teori hubungan antara kepuasan konsumen terhadap *repurchase intention* mengacu pada produk yang memiliki kualitas yang sesuai dengan keinginan pelanggan dapat menjadi pertimbangan dan pengalaman bagi konsumen itu sendiri karena dianggap menemukan sebuah kecocokan terhadap produk [19].

<sup>3</sup> Indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur variabel kepuasan konsumen yaitu [19] :

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan
3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum



terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi

4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut

Berdasarkan teori dan penjelasan yang diuraikan maka dibuat hipotesis sebagai berikut :

**H3** : Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap *repurchase intention* pada produk Scarlett Whitening di Sidoarjo.

*Repurchase intention* adalah kepuasan konsumen yang diukur dari kecenderungan konsumen apakah mau untuk berbelanja atau menggunakan lagi jasa perusahaan [11]. *repurchase intention* juga dapat diartikan sebagai kesediaan dan minat konsumen untuk membeli kembali produk atau jasa yang sama di masa mendatang karena kegembiraan dan kegairahan setelah memperoleh kepuasan pada fungsi, simbolis dan pengalaman yang dirasakan setelah membeli produk atau jasa, sesuai dengan situasi dan kondisi konsumen saat ini [20].

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur variabel *repurchase intention* yaitu [21] :

1. Konsumen akan membeli kembali di lain waktu. Pembelian di masa mendatang tetap dilakukan oleh konsumen. Konsumen akan tetap membeli produk atau jasa yang sama dalam jangka panjang.
2. Konsumen bermaksud melakukan pembelian secara kontinu yaitu, konsumen akan tetap membeli produk atau jasa secara kontinu dalam jangka panjang.
3. Konsumen akan tetap membeli walaupun apabila harganya sedikit mahal yaitu, jika harga produk atau jasa berubah dan menjadi lebih mahal, konsumen akan tetap setia membelinya

## II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan model penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memakai data berupa angka yang ditambahkan penekanan terhadap pengukuran hasil yang objektif disertai analisis statistik [22]. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsumen yang membeli produk scarlertt whitening di Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* karena tidak semua anggota dalam sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian [22]. Jumlah populasi masyarakat Sidoarjo yang pernah membeli produk Scarlett Whitening saat ini belum diketahui secara pasti sehingga penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus perhitungan sampel *Lameshow* [22].

Berdasarkan hasil perhitungan sampel didapatkan responden dengan jumlah 96 orang yang pernah membeli produk Scarlett Whitening di Sidoarjo. jika penelitian subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semuanya [23]. Berdasarkan hal tersebut, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 96 orang dengan klasifikasi minimal berusia 15 tahun, pernah membeli produk Scarlett Whitening minimal dua kali dan berdomisili di Sidoarjo. Sumber data dalam penelitian ini didapatkan dari data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan data pada penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuisioner yang disebar pada masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang pernah membeli produk Scarlett Whitening.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Regresi linier berganda merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur hubungan suatu variabel independen dan variabel dependen. Dilakukan dengan pengujian uji instrumen data (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji multikolonieritas) dan uji hipotesis menggunakan uji parsial (T), uji koefisien korelasi berganda (R) dan uji koefisien determinasi berganda (R<sup>2</sup>) dengan diukur melalui program aplikasi SPSS 16.0.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berjumlah 96 responden. Karakteristik responden dapat diklasifikasikan minimal berusia 15 tahun, pernah membeli produk Scarlett Whitening minimal dua kali dan berdomisili di Sidoarjo

### A. Uji Validitas

Variabel minat beli akan diukur pada penelitian ini, apabila suatu instrumen dapat mengukur minat beli maka instrumen dapat dinyatakan valid. Analisis sebuah faktor guna mengkorelasikan jumlah faktor dengan nilai yang diukur, Dimana r tabel di tentukan dengan rumus  $df=(n-2)$  sehingga  $df=96-2=94$ . Maka dapat dilihat dari r tabel pada tabel vertikal  $94=0,2006$  sehingga ditentukan ketentuan sebagai berikut :

- Data dapat dikatakan tidak valid jika nilai koefisien korelasi ( $R_{hitung}$ ) memiliki nilai lebih kecil atau lebih rendah dari 0,2.
- Data dapat dikatakan valid jika nilai koefisien korelasi ( $R_{hitung}$ ) memiliki nilai paling minimum adalah 0,2 atau jika nilai lebih di atasnya 0,2 maka data dapat dikatakan data valid.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Indikator	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Brand Image (X1)	X <sub>1.1</sub>	0,756	0,2006	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,743		Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,618		Valid
	X <sub>2.1</sub>	0,668		Valid
Brand Ambassador(X2)	X <sub>2.2</sub>	0,641		Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,466		Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,591		Valid
	X <sub>3.1</sub>	0,590		Valid
Kepuasan Konsumen (X3)	X <sub>3.2</sub>	0,271		Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,587		Valid
	X <sub>3.4</sub>	0,528		Valid
	X <sub>3.5</sub>	0,407		Valid
Repurchase intention (Y)	Y <sub>1.1</sub>	0,685		Valid
	Y <sub>1.2</sub>	0,723	Valid	
	Y <sub>1.3</sub>	0,670	Valid	

Dapat disimpulkan hasil perhitungan uji validitas diatas menyatakan bahwa seluruh item pernyataan kuisioner dari seluruh variabel memiliki nilai r-hitung > r-tabel, sehingga pengujian ini dapat dinyatakan valid dan dapat dipercaya untuk mengukur data penelitian.

#### B. Uji Reliabilitas

Tingkat kekonsistenan suatu instrumen difungsikan untuk mengukur objek atau subjek yang sama dengan orang atau waktu yang berbeda atau sama yang memberikan hasil data yang relatif sama maka dapat dikatakan reliabel. Uji statistik *Chronbach alpha* merupakan salah satu uji yang dapat digunakan untuk menghitung probabilitas data penelitian. Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Apabila nilai *Chronbach Alpha* lebih kecil daripada 0,6 maka instrumen dinyatakan tidak mempunyai nilai reliabilitas (tidak reliabel).
- Apabila nilai *Chronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 maka instrumen dinyatakan memiliki nilai reliabilitas (reliabel).

Tabel 2. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r <sub>kritis</sub>	Keterangan
Brand Image (X1)	0,673	0,6	Reliabel
Brand Ambassador (X2)	0,740		Reliabel
Kepuasan konsumen (x3)	0,758		Reliabel
Repurchase Intention (Y)	0,669		Reliabel

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai uji reliabilitas pada penelitian ini dinyatakan reliabel dengan hasil *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 (>0,60). Pada variabel *Brand Image* dengan nilai 0,673, *Brand Ambassador* sebesar 0,740, *Kepuasan konsumen* sebesar 0,758 dan *Repurchase Intention* 0,669, Maka seluruh variabel dapat dinyatakan bahwa memiliki reliabilitas

### C. Uji Normalitas

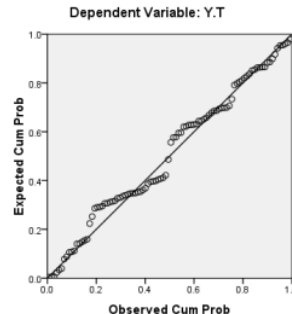
Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak dengan tujuan apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak [22]. Jika nilai signifikansi pada uji normalitas nilai signifikansi menunjukkan nilai kurang dari 0,05 maka disimpulkan bahwa data yang beredar merupakan data tidak normal dan jika nilai signifikansi pada uji normalitas nilai signifikansi menunjukkan nilai lebih dari 0,05 maka disimpulkan bahwa data yang beredar adalah data secara normal.

10  
Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		96
Normal	Mean	0,0000000
Parameter <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	1,32968509
Most	Absolute	0,095
Extreme	Positive	0,069
Differences	Negative	-0,095
Kolmogorov-smiriv Z		0,934
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,348
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui bahwa nilai signifikansi  $0,348 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal, untuk mengetahui normal tidaknya dapat dilihat pada hasil *Plot of Regression Residual*. Data dikatakan berdistribusi normal jika sebaran data membentuk titik-titik yang mendekati garis diagonal sebagai berikut.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2. Normal Probability Plot

Berdasarkan hasil diatas diketahui nilai uji normalitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa grafik *normal probability plot* yang mensyaratkan jika sebaran data terletak pada wilayah garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dapat dikatakan berdistribusi dengan normal. Berdasarkan hasil diatas diketahui nilai uji normalitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa grafik *normal probability plot* yang mensyaratkan jika sebaran data terletak pada wilayah garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dapat dikatakan berdistribusi dengan normal.

### 6 D. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah analisis statistik yang dilakukan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel dalam model prediksi dengan perubahan dari waktu ke waktu. Jika terjadi korelasi maka dikatakan ada problem autokorelasi yang sebagian besar ditemukan pada regresi yang datanya time series, seperti waktu berkala, mingguan, bulanan dan seterusnya. Uji autokorelasi bisa dilakukan dengan menggunakan pengujian pada uji



Durbin Watson (DW), ketika nilai Durbin Watson (DW) dibawah angka 5 maka tidak terjadi autokorelasi.

17

Tabel 4. Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,494 <sup>a</sup>	0,244	0,221	1,35119	1,957

Berdasarkan hasil diatas diketahui nilai durbin watson sebesar 1,957 artinya regresi berganda yang dilakukan dalam penelitian ini tidak terjadi autokorelasi

**E. Uji Multikolinieritas**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui model regresi memiliki korelasi atau tidak antar variabel bebas. Pada model regresi uji multikolinieritas diukur dari besaran VIF (*variance inflation factor*), Jika nilai VIF menunjukkan angka dibawah atau lebih kecil dari 10, dan nilai *tolerance* menunjukkan nilai lebih besar dari 0,1 maka dinyatakan tidak adanya atau tidak terjadi multikolinieritas

Tabel 5. Uji Multikolinieritas

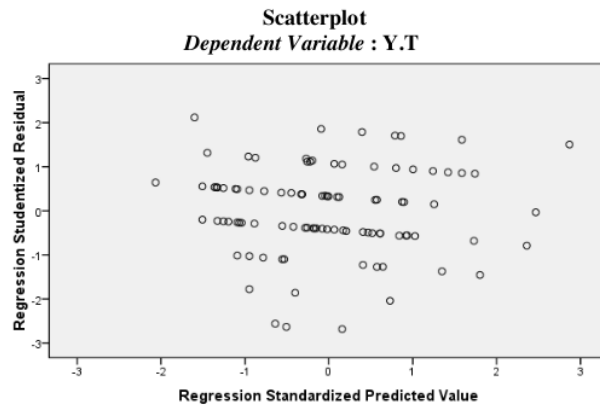
Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Brand Image (X1)	0,999	1,001
Brand Ambassador (X2)	0,983	1,017
Kepuasan konsumen (X3)	0,982	1,018

Berdasarkan hasil diatas diketahui nilai *variance inflation factor* (VIF) dari variabel *brand image* sebesar 1,001 (<10) dengan nilai *tolerance* 0,999>0,1, untuk variabel *Brand Ambassador* memiliki nilai sebesar 1,017 (<10) dengan nilai *tolerance* 0,983>0,1, dan variabel *kepuasan konsumen* sebesar 0,982 (<10) dengan nilai *tolerance* 1,018>0,1, maka dapat dinyatakan bahwa regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari multikolinieritas, yang berarti bahwa diantara variabel tidak terjadi multikolinieritas.

**F. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui bahwa residual variabel tidak sama pada sebuah penelitian didalam model regresi. Heteroskedastisitas tidak terjadi sebuah penelitian dapat diketahui melalui hasil metode grafik regresi, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila terjadi sebaran titik-titik pada grafik yang membentuk sebuah pola teratur seperti bergelombang, melebar kemudian menyempit, dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas.
2. Apabila tidak terjadi sebuah pola atau titik-titik pada grafik tersebut menyebar di bawah maupun di atas angka 0 pada sumbu Y, dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas



2

Gambar 3. hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar diatas, maka dapat dilihat bahwa tidak terjadi pola tertentu dan scatterplot titik – titik menyebar secara acak, baik dibagian atas angka 0 atau dibagian bawah angka 0 dari sumbu vertikal atau sumbu Y, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas

### G. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig
	Unstandardized coefficients		Standardized Coefficient		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,376	1,945		4,306	0,000
Brand Image (X1)	0,140	0,061	0,234	2,285	0,026
Brand Ambassador (X2)	0,194	0,086	0,223	2,253	0,027
Kepuasan konsumen (X3)	0,206	0,101	0,101	2,036	0,044

Berdasarkan hasil yang ada pada tabel diatas dapat diketahui model regresinya dari keempat variabel sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_1$$

$$Y = 8,376 + 0,140 X_1 + 0,110 X_2 + 0,206 X_3 + e_1$$

Berdasarkan hasil perolehan persamaan dapat dijelaskan makna dan arti koefisien regresi sebagai berikut :

#### I. Konstanta (a)

Nilai konstanta yang bernilai positif 8,376. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh variabel bebas yaitu brand image, brand ambassador dan kepuasan pelanggan, maka nilai variabel terikat yaitu *repurchase intention* tetap konstan sebesar 8,376.

#### 2. Brand Image

Nilai koefisien yang bernilai positif sebesar 0,140 antara variabel *brand image* dengan *repurchase intention*. Hal ini menggambarkan bahwa kedua variabel tersebut berhubungan secara positif, maka dapat disimpulkan bahwa jika variabel *brand image* mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel *repurchase intention* semakin meningkat sebesar 0,140

#### 3. Brand Ambassador

Nilai koefisien yang bernilai positif sebesar 0,194 antara variabel *Brand ambassador* dengan *repurchase intention*. Hal ini menggambarkan bahwa kedua variabel tersebut berhubungan secara positif, maka dapat disimpulkan bahwa jika variabel *brand ambassador* mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel *repurchase intention* semakin meningkat sebesar 0,194.

#### 4. Kepuasan Konsumen

Nilai koefisien yang bernilai positif sebesar 0,206 antara variabel Kepuasan konsumen dengan *repurchase intention*. Hal ini menggambarkan bahwa kedua variabel tersebut berhubungan secara positif, maka dapat disimpulkan bahwa jika variabel kepuasan konsumen mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel *repurchase intention* beli semakin meningkat sebesar 0,206

### H. Uji Hipotesis Parsial (T)

Pengujian ini berfungsi untuk mengetahui variabel *Brand Image*, *Brand Ambassador* dan Kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel *repurchase intention*. Dalam pengujian hipotesis penelitian ini melakukan perbandingan hasil dari  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  sehingga adanya sebuah alasan yang kuat untuk hipotesis satu ( $H_1$ ) diterima dan  $H_0$  ditolak, begitupun sebaliknya.

Tabel 7. Uji Hipotesis Parsial

Model	Coefficients <sup>a</sup>		T	Sig	
	Unstandardized coefficients				Standardized Coefficient
	B	Std. Error			Beta
(Constant)	8,376	1,945		4,306 0.000	
Brand Image (X1)	0,140	0,061	0,234	2,285 0,026	
Brand Ambassador (X2)	0,194	0,086	0,223	2,253 0,027	
Kepuasan Pelanggan (X3)	0,206	0,101	0,101	2,036 0,044	

Dengan menggunakan asumsi tingkat kepercayaan sebesar 5% atau 0,05 dengan nilai degree of freedom sebesar  $K=3$  dan  $df_2=n-k-1$  ( $96-3-1=92$ ) sehingga memperoleh t tabel 1,986 sebesar maka dapat diuraikain sebagai berikut

a. Brand Image terhadap repurchase intention

Nilai t hitung variabel Brand image sebesar (2,285) sedangkan t tabel sebesar (1,986) maka nilai t hitung > t tabel ( $2,285 > 1,986$ ) dan nilai signifikansi ( $0,016 < 0,05$ ), dengan pengaruh sebesar 0,140 sehingga disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya secara parsial variabel brand image (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel repurchase intention konsumen pada produk Scarlett Whitening di Sidoarjo.

b. Brand Ambassador terhadap repurchase intention

Nilai t hitung variabel Brand Ambassador sebesar (2,253) sedangkan t tabel sebesar (1,986) maka nilai t hitung > t tabel ( $2,253 < 1,986$ ) dan nilai signifikansi ( $0,027 < 0,05$ ), dengan pengaruh sebesar 0,194, sehingga disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya secara parsial variabel brand ambassador (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel repurchase intention konsumen produk Scarlett Whitening di Sidoarjo.

c. Kepuasan konsumen terhadap repurchase intention

Nilai t hitung variabel Kepuasan konsumen sebesar (2,036) sedangkan t tabel sebesar (1,986) maka nilai t hitung > t tabel ( $2,036 > 1,986$ ) dan nilai signifikansi ( $0,044 < 0,05$ ), dengan pengaruh sebesar 0,206, sehingga disimpulkan adanya pengaruh yang kuat pada  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima yang yang artinya secara parsial variabel kepuasan konsumen (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel repurchase intention konsumen pada produk scarlett whitening di Sidoarjo

I. Uji koefisien Korelasi Berganda (R)

Tabel 8. Uji Koefisien Korelasi Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,494 <sup>a</sup>	0,244	0,221	1,351

Pada tabel menunjukkan hasil tabel uji R yang menunjukkan nilai sebesar 0,494 atau 49,4%. Hal ini menunjukkan keeratan hubungan variabel brand image, brand ambassador dan kepuasan konsumen dengan variabel repurchase intention yaitu sebesar 49,4%

J. Uji Koefisien Determinasi Berganda (R<sup>2</sup>)

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,494 <sup>a</sup>	0,244	0,221	1,351

Berdasarkan hasil diatas nilai R<sup>2</sup> semakin mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut  $KP = r^2 \times 100\% = 0,244 \times 100 = 24,4\%$ . Nilai tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari hasil pengujian determinan berganda (R<sup>2</sup>) sebesar 0,244 atau 24,4%, dapat dijelaskan bahwa variabel Brand Image, Brand Ambassador dan Fitur kepuasan konsumen dapat menjelaskan tentang variabel repurchase intention dalam penelitian ini dan sisanya sebesar 24,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijadikan objek dalam penelitian ini.

## Pembahasan

### 4 Hipotesis 2 pertama : *Brand Image* berpengaruh terhadap *Repurchase Intention* pada produk Scarlett Whitening di Sidoarjo.

Berdasarkan hasil analisis data membuktikan bahwa *brand image* berpengaruh terhadap *repurchase intention* pada produk Scarlett Whitening di Sidoarjo. Konsumen berpendapat bahwa produk Scarlett Whitening terbukti memiliki kualitas yang tinggi. Konsumen juga berpendapat bahwa Scarlett Whitening merupakan produk yang terkenal di antara kompetitor. Dan konsumen juga berpendapat bahwa citra dari produk Scarlett Whitening sangat terkonsolidasi. Sehingga hal tersebut dapat menyebabkan konsumen akan melakukan pembelian ulang produk Scarlett Whitening dalam jangka walaupun ada produk lain sejenis.

Hal ini didukung oleh teori hubungan antara *brand image* terhadap *Repurchase intention* yang menyatakan bahwa membangun sebuah *brand image* tidaklah mudah, mengingat citra merek sebagai sumber kekuatan dalam melahirkan kredibilitas dan reputasi *brand* yang dimana akan turut berpengaruh pada minat beli konsumen kemungkinan konsumen untuk membeli ulang merek yang bersangkutan sangat besar dan memutuskan untuk membeli merek tersebut dalam jangka panjang [15].

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang membuktikan bahwa citra *brand image* berpengaruh terhadap *repurchase intention* [6]. Selain itu didukung oleh penelitian yang membuktikan variabel *brand image* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *repurchase intention* [14]. Selaras dengan penelitian yang telah dilakukan membuktikan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan pada *brand image* terhadap *repurchase intention* baik secara parsial maupun simultan [24].

### Hipotesis 2 dua : *Brand Ambassador* berpengaruh terhadap *Repurchase Intention* pada produk Scarlett Whitening di Sidoarjo.

Berdasarkan hasil analisis data yang membuktikan bahwa *brand ambassador* berpengaruh terhadap *repurchase intention* pada produk Scarlett Whitening di Sidoarjo. Hal ini menunjukkan konsumen berpendapat bahwa ketertarikan untuk membeli ulang produk Scarlett Whitening dikarenakan adanya *brand ambassador*. Karena konsumen merasa bahwa artis yang digunakan sebagai *brand ambassador* adalah artis yang dapat dipercaya, artis yang dapat diandalkan dan juga artis yang memiliki kredibilitas. Sehingga hal tersebut dapat menyebabkan konsumen akan melakukan pembelian ulang produk Scarlett Whitening dalam jangka walaupun ada produk lain yang sejenis.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori hubungan antara *brand ambassador* dengan *repurchase intention* yang mendefinisikan bahwa penyampaian pesan iklan sebagai representasi merek pada konsumen melalui *brand ambassador* akan membentuk ingatan yang membuat konsumen percaya akan membeli produk [17].

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa *brand ambassador* berpengaruh terhadap *repurchase intention* [25]. Selain itu juga relevan dengan penelitian yang membuktikan bahwa *brand ambassador* berpengaruh terhadap *repurchase intention* [26].

### Hipotesis 2 tiga : Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap *Repurchase Intention* pada produk Scarlett Whitening di Sidoarjo.

Berdasarkan hasil analisis data membuktikan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh terhadap *repurchase intention* pada produk Scarlett Whitening di Sidoarjo. Konsumen berpendapat bahwa harga dari produk Scarlett Whitening sesuai dengan kualitas yang diberikan. Ketika membeli produk Scarlett Whitening melalui *online store*, konsumen merasa bahwa biaya pengiriman sudah sesuai dengan jarak dan juga pelayanan yang diberikan sangat ramah. Selain itu konsumen juga berpendapat bahwa produk Scarlett Whitening memiliki kualitas yang bagus sehingga dapat membuat kulit menjadi semakin sehat. Sehingga hal tersebut dapat menyebabkan konsumen akan melakukan pembelian ulang produk Scarlett Whitening dalam jangka walaupun ada produk lain yang sejenis.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori hubungan antara kepuasan konsumen terhadap *repurchase intention* yang menyatakan bahwa kesesuaian kualitas produk dengan keinginan pelanggan dan kebutuhan pelanggan dapat menjadi pertimbangan dan pengalaman bagi konsumen itu sendiri karena dianggap menemukan sebuah kepuasan terhadap produk [19].

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang membuktikan bahwa citra kepuasan konsumen berpengaruh terhadap *repurchase intention* [7]. Selain itu didukung oleh penelitian yang membuktikan variabel kepuasan konsumen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *repurchase intention* [10]. Selaras dengan penelitian yang telah dilakukan membuktikan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan konsumen terhadap *repurchase intention* baik secara parsial maupun simultan [27].

#### IV. SIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa variabel *brand image* berpengaruh terhadap *repurchase intention* pada produk Scarlett *Whitening* di Sidoarjo. Hal ini dibuktikan bahwa sebelum melakukan pembelian ulang pada produk, konsumen terlebih dahulu melihat keunggulan merk produk dan mengingat citra merek sebagai sumber kekuatan dalam melahirkan kredibilitas dan reputasi *brand* dimana hal tersebut akan turut berpengaruh pada *repurchase intention*. Selain itu membuktikan bahwa variabel *brand ambassador* berpengaruh terhadap *repurchase intention* produk Scarlett *Whitening* di Sidoarjo. Hal ini dibuktikan bahwa dengan adanya *brand ambassador* konsumen akan semakin tertarik untuk terus menggunakan produk Scarlett *Whitening*. Dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap *repurchase intention* pada produk Scarlett *Whitening* di Sidoarjo. Hal ini dibuktikan bahwa kepuasan konsumen merupakan tolak ukur konsumen untuk membeli ulang suatu produk.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ini ditujukan yang pertama kepada Allah SWT karena telah memberi kelancaran dalam pengerjaan artikel ini serta kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, selain itu terimakasih penulis ucapkan atas dukungan dari orangtua, sahabat, rekan penulis dalam memberikan dukungan hingga terselesaikannya penelitian ini dengan baik.



# Artikel\_Nurul Iflaahiyah S.pdf

## ORIGINALITY REPORT

30%

SIMILARITY INDEX

29%

INTERNET SOURCES

15%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ijins.umsida.ac.id">ijins.umsida.ac.id</a> Internet Source	10%
2	<a href="http://acopen.umsida.ac.id">acopen.umsida.ac.id</a> Internet Source	3%
3	<a href="http://repository.stei.ac.id">repository.stei.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	2%
5	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
6	<a href="http://ijler.umsida.ac.id">ijler.umsida.ac.id</a> Internet Source	1%
7	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1%
8	<a href="http://journal.um-surabaya.ac.id">journal.um-surabaya.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://publication.petra.ac.id">publication.petra.ac.id</a> Internet Source	1%

10	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://archive.umsida.ac.id">archive.umsida.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://repositori.uma.ac.id">repositori.uma.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1 %
15	<a href="http://repository.fe.unj.ac.id">repository.fe.unj.ac.id</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://repository.uinsaizu.ac.id">repository.uinsaizu.ac.id</a> Internet Source	1 %
17	Submitted to iGroup Student Paper	1 %
18	Submitted to Udayana University Student Paper	1 %

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 1%