

**SKRIPSI**

**PENGARUH *BRAND AMBASSADOR* DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT PEMBELIAN KONSUMEN BENING'S CLINIC  
KOTA PALEMBANG**



**Disusun oleh:**

**MUHAMMAD AZHARI**

**NPM.2019510144P**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
TEKNOLOGI UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**TAHUN 2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Brand Ambassador dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Bening's Clinic Kota Palembang  
Nama : Muhammad Azhari  
NPM : 2019510144P  
Program Studi : Manajemen  
Pembimbing I : Mohammad Kurniawan DP, S.E., M.Si  
Pembimbing II : Shafiera Lazuardi S.E., M.Sc., CFP., AFA  
Tanggal Ujian Skripsi : 24 Juli 2024

Palembang, 29 Juli 2024

Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



Mohammad Kurniawan DP, S.E., M.Si  
NIDN. 0202067802

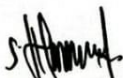
Pembimbing II,



Shafiera Lazuardi, S.E., M.Sc., CFP., AFA  
NIDN. 0204017801

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen



Shafiera Lazuardi, SE., M.Sc., CFP., AFA  
NIDN. 0213109401

Dekan Fakultas Ekonomi



Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D  
NIDN. 0208048701

## LEMBAR PERSETUJUAN


### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini di ajukan oleh :


**Judul Skripsi** : Pengaruh Brand Ambassador dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Bening's Clinic Kota Palembang  
**Nama** : Muhammad Azhari  
**NPM** : 2019510144P  
**Program Studi** : Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Dosen Penguji Ujian Skripsi & Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.


**Ketua Penguji** :

  
Mohammad Kurniawan DP, S.E., M.Si  
NIDN. 0202067802

**Penguji I** :

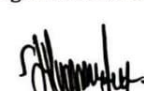
  
Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP  
NIDN.0204128602

**Penguji II** :

  
Dr. Siti Komariah Hildayanti, MM.,CIRR., CLMA  
NIDN.0201077302

Disahkan Oleh,

**Ketua Program Studi Manajemen**

  
Shafiera Lazuardi, SE.,M.Sc., CFP., AFA  
NIDN. 0213109401

**Dekan Fakultas Ekonomi**


FAKULTAS EKONOMI  
  
Budi Setiawan, SE.,MM.,Ph.D  
NIDN. 0208048701

## LEMBAR REVISI


### LEMBAR REVISI

Nama : Muhammad Azhari  
NPM : 2019510144P  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Brand Ambassador dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Bening's Clinic Kota Palembang

Ketua Penguji :

  
Mohammad Kurniawan DP, S.E., M.Si  
NIDN. 0202067802


Penguji I :

  
Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP  
NIDN.0204128602

Penguji II :

  
Dr. Siti Komariah Hildayanti, MM.,CIRR., CLMA  
NIDN.0201077302

Palembang, 29 Juli 2024  
Ketua Program Studi Manajemen

  
Shafiera Lazuardi, SE.,M.Sc., CFP., AFA  
NIDN. 0213109401

## PERNYATAAN KEASLIAN

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Azhari  
NPM : 2019510144P  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Univesitas Indo Globa Mandiri maupun di perguruan tinggi lain.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 29 Juli 2024



Muhammad Azhari

NPM. 2019510144P

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Brand Ambassador* dan Minat Pembelian Konsumen di Bening’s Clinic kota Palembang. Dalam penyusunan skripsi, penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr.H. Marzuki Alie, SE., M.M selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Budi Setiawan, SE.,MM.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Shafiera Lazuardi,S.E.,M.Sc.,CFP.,AFA selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Mohammad Kurniawan DP, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I.

Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.

5. Shafiera Lazuardi,SE.,M.Sc.,CFP.,AFA selaku Dosen Pembimbing II.  
Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini kepada penulis.

7. Seluruh staf tata usaha, staf perpustakaan, dan staf keamanan Universitas Indo Global Mandiri atas segala bantuannya selama ini.
8. Orang tua, Ayah IR Dirmansyah dan Ibunda ku tercinta RA Azizah, terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan, dan doa disetiap keringat yang tak terhingga hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan meraih cita-cita.
9. Saudara kandung saya yaitu, kakak saya tersayang Dika dan kedua adik saya Karin dan Romi yang tersayang, terima kasih atas dukungan penuh kasih dan sayangnya serta pelukan hangat yang diberikan kepada penulis sehingga penulis merasa sangat semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Manajemen Angkatan 2020 atas segala kebersamaan dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan membutuhkan.

Palembang, 16 Oktober 2023  
Penyusun,

Muhammad Azhari  
NPM:2019510144P

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Brand Ambassador* dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pembelian di Bening's Clinic Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan penentuan sampel dilakukan secara *purposive sampling*. Teknik penentuan jumlah sampel dengan menggunakan Rumus slovin. Jumlah populasi sebesar 380 dengan sampel sebanyak 195 responden. Berdasarkan uji analisi yang telah dilakukan, untuk hasil (uji t) menyatakan bahwa *Brand Ambassador* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian, kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian. Hasil (Uji F) menyatakan bahwa *Brand Ambassador* dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pembelian di Bening's Clinic Kota Palembang. Hubungan antara *Brand Ambassador* dan kualitas pelayanan terhadap minat pembelian memiliki nilai korelasi sebesar 45,4%. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 20,6% menunjukkan bahwa variabel minat pembelian dapat dijelaskan oleh variabel *Brand Ambassador* dan kualitas pelayanan sebesar 20,6%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain.

**Kata Kunci:** *Brand Ambassador*, Keputusan Pembelian, Minat Pembelian



## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the influence of Brand Ambassadors and Service Quality on Purchase Intention at Bening's Clinic in Palembang City. This study uses quantitative research methods, with sample selection conducted through purposive sampling. The sample size determination technique uses the Slovin formula. With a population of 380, the sample consists of 195 respondents. Based on the analysis tests performed, the results (t-test) indicate that Brand Ambassadors partially have a positive and significant influence on purchase intention, and service quality partially has a positive and significant influence on purchase intention. The results (F-test) show that Brand Ambassadors and Service Quality collectively have a positive and significant influence on Purchase Intention at Bening's Clinic in Palembang City. The relationship between Brand Ambassadors and Service Quality on Purchase Intention has a correlation value of 45.4%. The coefficient of determination (R<sup>2</sup>) value of 20.6% indicates that the purchase intention variable can be explained by the Brand Ambassador and service quality variables by 20.6%, while the remaining percentage is explained by other factors.*

**Keywords:** *Brand Ambassador, Purchase Decision, Purchase Interest*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Gambaran Umum Perusahaan .....	7
1.5.1 Sejarah Singkat <i>Bening's Clinic</i> Palembang .....	7
1.5.2 Logo Perusahaan .....	8
1.5.3 Produk dan Jasa Layanan .....	8
1.5.4 Struktur Organisasi .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	14
2.2 <i>Brand Ambassador</i> .....	20
2.2.1 Pengertian <i>Brand Ambassador</i> .....	20
2.2.2 Faktor <i>Brand Ambassador</i> .....	21
2.2.3 Indikator <i>Brand Ambassador</i> .....	22
2.3 Kualitas Pelayanan .....	23
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	23
2.3.2 Faktor Kualitas Pelayanan .....	24
2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	26

2.4	Minat Pembelian .....	26
2.4.1	Pengertian Minat Pembelian.....	26
2.4.2	Faktor Minat Pembelian .....	27
2.4.3	Indikator Minat Pembelian.....	33
2.5	Penelitian Terdahulu.....	33
2.6	Kerangka Pemikiran.....	36
2.7	Hipotesis.....	39
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>		<b>40</b>
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	40
3.1.1	Objek Penelitian .....	40
3.1.2	Waktu dan Tempat Penelitian .....	40
3.1.3	Batasan Penelitian .....	40
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.2.1	Jenis Data .....	40
3.2.2	Sumber Data.....	41
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4	Populasi dan Sampel .....	43
3.5	Teknik Analisis.....	45
3.5.1	Uji Kualitas Data .....	45
3.5.2	Analisis Deskriptif.....	46
3.5.3	Uji Asumsi Klasik .....	46
3.5.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	47
3.5.5	Uji Parsial (Uji t).....	48
3.5.6	Uji Simultan (Uji F).....	49
3.5.7	Koefisien Korelasi (R).....	50
3.5.8	Keofisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	50
3.6	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	51
3.6.1	Definisi Operasional.....	51
3.6.2	Pengukuran Variabel.....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>54</b>
4.1	Karakteristik Umum Responden.....	54
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	56
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	57

4.3 Analisis Data.....	73
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	73
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	75
4.3.3 Hasil Uji Normalitas.....	76
4.3.4 Hasil Uji Multikolinieritas.....	78
4.3.5 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	79
4.3.6 Analisis Regresi Linier Berganda .....	80
4.4.1 Uji Parsial (Uji t).....	82
4.5.1 Uji Simultan (Uji f).....	84
4.5.2 Koefisien Korelasi ( $R^2$ ) .....	86
4.5.3 Analisis Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	87
4.6 Pembahasan.....	88
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Koefisien Korelasi.....	50
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	52
Tabel 3.3 Skala Pengukuran.....	53
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel <i>Brand Ambassador</i> (X1).....	59
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	65
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Minat Pembelian (Y).....	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Ambassador</i> (X1).....	74
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Pembelian (Y).....	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	80
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	81
Tabel 4.15 Hasil Uji t ( Secara Parsial ).....	83
Tabel 4.16 Hasil Uji f ( Secara Simultan ).....	85
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Korelasi ( $R^2$ ).....	87
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Perusahaan .....	8
Gambar 1. 2 Struktur Organisasi <i>Bening's Clinic</i> Palembang.....	10
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	37
Gambar 4. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Gambar 4. 2 Diagram Responden Berdasarkan Usia .....	57
Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan .....	58
Gambar 4. 4 Grafik Histogram.....	78