

**Pengaruh *Customer Experience*, *Word of Mouth*, dan Kepercayaan
Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Ulang
(studi kasus di Toko Buah Awwabila Dolopo)**



Skripsi

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen**

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Qaris Andi Wicaksono

Nim : 17414338

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2021

**Pengaruh *Customer Experience*, *Word of Mouth*, dan Kepercayaan
Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Ulang
(studi kasus di Toko Buah Awwabila Dolopo)**



Skripsi

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen**

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Qaris Andi Wicaksono

Nim : 17414338

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Customer Experience*, *Word of Mouth*, dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Ulang (studi kasus di Toko Buah Awwabila Dolopo)

Nama : Qaris Andi Wicaksono

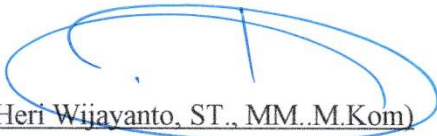
NIM : 17414338

Tempat Tanggal Lahir : Kutai Kartanegara Kalimantan Timur, 14 Maret 1999

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

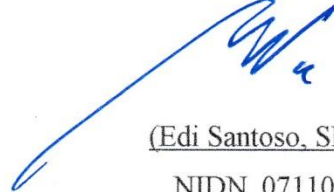
Pembimbing I



(Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom)

NIDN. 0025057401

Pembimbing II



(Edi Santoso, SE., MM)

NIDN. 0711037401

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si)

NIP. 19760508 200501 11

Dosen Penguji :

Ponorogo,

Ketua



(Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom)

NIDN. 0025057401

Sekretaris



(Drs. Setyo Adji, MM)

NIDK. 8856080018

Anggota



(Fery Setiawan, SE., MM)

NIDN. 0720128904

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Customer Experience*, *Word of Mouth*, dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Ulang (studi kasus di Toko Buah Awwabila Dolopo). Sampel pada penelitian ini yakni sebanyak 96 orang dari 3 Kecamatan. Tahapan pengujian yang digunakan meliputi Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) *Customer Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang dengan nilai t hitung $2.204 > 1,98609$, sedangkan nilai signifikan sebesar $0,030 < 0,05$, (2) *WOM* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang dengan nilai t-hitung sebesar $2.772 > 1,98609$, sedangkan nilai signifikan sebesar $0,007 < 0,05$, (3) kepercayaan konsumen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang dengan nilai t-hitung sebesar $5,667 > 1,98609$, sedangkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, (4) *Customer Experience*, *WOM* dan kepercayaan konsumen mampu mempengaruhi keputusan pembelian ulang dengan signifikan diperoleh nilai $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $128.947 > F\text{-tabel}$ sebesar $2,47$.

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu terpanjatkan kepada Allah SWT Yang Maha Esa atas segala rahmat, taufiq, ridho serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Experience*, *Word of Mouth*, dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Ulang (studi kasus di Toko Buah Awwabila Dolopo)”.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak, untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Heri Wijayanto, ST., MM..M.Ko Edi Santoso, SE., MM_ selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran dan keikhlasan dalam membimbing, mengarahkan, membantu dan memberi nasehat dan saran yang membangun dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
5. Pak Eko dan Bu Nanik selaku pemilik toko buah Awwabila Dolopo yang telah memberikan izin serta memberikan data sekaligus informasi yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian ini.

6. Untuk Ibu Kandung dan Ayah saya, Ibu Suprhatin dan Bapak Syakhudin serta Adek saya Maya yang menjadi motivasi dan berkat doa mereka yang selalu menyertai saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Channel Youtube Said Raharjo, yang sangat membantu dalam tutorial SPSS dan persoalan mengenai skripsi.
8. Seluruh sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan dan pihak-pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Anda semua.

Dalam penulisan ini, peneliti telah berusaha sebaik mungkin, namun peneliti menyadari masih ada kekurangan baik dalam penulisan maupun dalam penyajian materi. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan dan peningkatan kualitas dalam penulisan dimasa mendatang. Akhir kalam, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat digunakan dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkan serta penelitian ini dapat diteruskan lagi.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Ponorogo, 26 Juli 2021

Peneliti

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya tulis saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 26 Juli 2021



(Qaris Andi Waksono)

NIM 17414348

MOTO

MAN JADDA WA JADDA

“siapa yang bersungguh-sungguh maka ia akan berhasil”

#SemangatApi



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Pemikiran.....	29
D. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel	35
C. Metode Pengambilan Data	37
D. Metode Analisis Data	41
E. Alat Analisis Data	43
F. Uji Asumsi Klasik	44
G. Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Sejarah Singkat Perusahaan	48
B. Karakteristik Responden	48
C. Deskripsi Jawaban Responden.....	50
D. Uji Instrumen.....	58

E. Alat Analisi Data.....	63
F. Uji Hipotesis.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	80



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pelanggan 4 Bulan Terakhir	6
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3. Skala Likert	47
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	63
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Treatment</i> Yang Dilakukan	64
Tabel 9. Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Experiential Marketing</i> (X_1)	65
Tabel 10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	67
Tabel 11. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai Pelanggan (X_3)	71
Tabel 12. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	73
Tabel 13. Hasil Uji Validitas	75
Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 15. Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 16. Hasil Uji Multikolinearitas	79
Tabel 17. Hasil Uji Heterokedastisitas	79
Tabel 18. Hasil Uji Analisis Linier Berganda	80
Tabel 19. Hasil Uji Koefisien Determinasi	82
Tabel 20. Hasil Uji T (Parsial)	83
Tabel 21. Hasil Uji F (Simultan)	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen..... 11



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	80
Lampiran 2 Hasil Karakteristik Responden.....	83
Lampiran 3 Data Tabulasi Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 4 r-Tabel.....	90
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas.....	93
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	97
Lampiran 7 Tabel T dan F.....	98
Lampiran 8 Hasil Regresi.....	102
Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	103
Lampiran 10 Berita Acara.....	105

