

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* , *TRUST*, *BRAND IMAGE* DAN  
*WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG**

(Studi pada Pelanggan Ella Skincare di Purwokerto)



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen S1

**FILLIALDA AZ ZAHRA**

**2002010119**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2024**

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* , *TRUST*, *BRAND IMAGE* DAN  
*WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG**

(Studi pada Pelanggan Ella Skincare di Purwokerto)



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen S1

**FILLIALDA AZ ZAHRA**

**2002010119**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fillialda Az Zahra

NIM : 2002010119

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan sumber pihak yang dikutip maupun rujukan telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 2 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Fillialda Az Zahra

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *TRUST*, *BRAND IMAGE*, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG**

**(Studi pada Pelanggan Ella Skincare di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**Diperiksa dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**HERNI JUSTIANA ASTUTI, S.E., M.Si., Ph.D**

**NIK. 2160183**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:


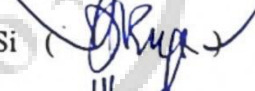
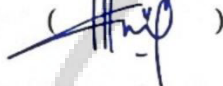
Nama : Fillialda Az Zahra  
NIM : 2002010119  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Pengaruh *Customer Experience, Trust, Brand Image* dan

*Word Of Mouth* Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Pelanggan Ella Skincare di Purwokerto)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D  
Anggota : Dr.Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si  
Anggota : Restu Frida Utami, S.E., M.Si  
Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 02 Mei 2024

()  
()  
()

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Assoc.Prof.Dr. Naelati Tubastuvi, S.E.,M.Si**

**NIK.216018**

## MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.  
Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa)  
dari (kejahatan) yang diperbuatnya.”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan  
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah, 94: 5-6)

“Jika kamu berbuat baik kepada orang lain (berarti) kamu berbuat baik pada  
dirimu sendiri”

(Q.S Al-Isra : 7)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi  
Rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang  
kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-  
gelombang itu yang bisa kau ceritakan.”

(Boy Candra)

*“god have perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it  
takes a lot of faith, but it's worth the wait.”*

“Orang lain gak akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya  
bagian *succes storiesnya* saja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada  
yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita

perjuangkan hari ini.

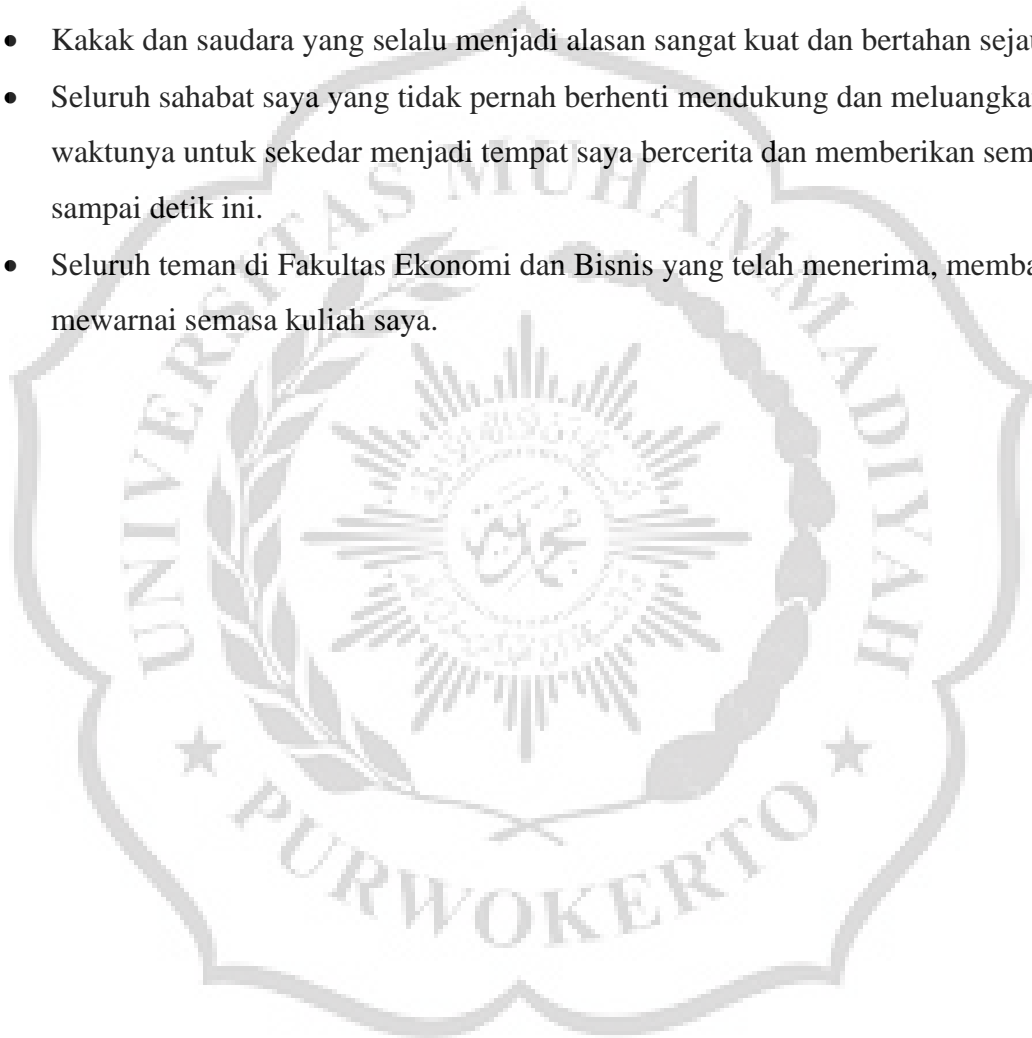
Jadi tetap berjuang ya.”

## PERSEMBAHAN

“Alhamdulillahirabbil Aalamin. Karya ini merupakan bentuk rasa syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti.”

Karya tulis ini saya persembahkan untuk :

- Bapak dan ibu, terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah, selalu memberikan support , dukungan , bekerja keras agar anak anak nya tercukupi serta doa yang tidak ada hentinya untuk saya.
- Kakak dan saudara yang selalu menjadi alasan sangat kuat dan bertahan sejauh ini.
- Seluruh sahabat saya yang tidak pernah berhenti mendukung dan meluangkan waktunya untuk sekedar menjadi tempat saya bercerita dan memberikan semangat sampai detik ini.
- Seluruh teman di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah menerima, membantu, dan mewarnai semasa kuliah saya.



## KATA PENGANTAR

Assalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE, TRUST, BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG (STUDI PADA PELANGGAN ELLA SKINCARE DI PURWOKERTO)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan, bantuan bimbingan, dan semangat yang diberikan dari berbagai pihak baik berupa moril maupun materil. Untuk itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Superhero dan Panutanku, Bapak Muhammad Alaudin, terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, memberikan tempat yang nyaman, menjadi tulang punggung keluarga. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, Namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa ridha dari kedua orang tua peneliti.
3. Pintu surgaku, Ibunda Diyanti, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta, perhatian dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga penulis bertahan untuk kuat dan mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa ridha dari kedua orang tua peneliti.

4. Bapak Dr. Ns Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
5. Ibu Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Ibu Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D, selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan, masukan, dan semangat, yang selalu diberikan kepada penulis. terima kasih segala pembelajaran motivasi yang diberikan baik saat perkuliahan, maupun selama bimbingan yang menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Rasa hormat dan bangga, bisa berkesempatan menjadi mahasiswi bimbingan ibu. Sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
7. Bapak Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D., CHRA, selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
8. Bapak Muhammad Fuad, M.Sc. dan Ibu Ika Yustiana Rahmawati, S.E.,M.Sc selaku dosen akademik penulis bapak fuad yang sudah membimbing dari semester 1-7 dan digantikan oleh ibu ika di semester 8.
9. Bapak Dr.Muchammad Agung Miftahuuddin, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan pertanyaan, masukan serta saran untuk kelayakan skripsi penulis.
10. Ibu Restu Frida Utami S.E.,M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan pertanyaan, masukan serta saran untuk kelayakan skripsi penulis.
11. Bapak dan Ibu seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Univesitas Muhammadiyah Purwokerto. Terutama Bapak dan Ibu dosen Prodi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik, dan membimbing penulis selama perkuliahan. Rasa hormat dan bangga, penulis bisa berkesempatan diajarkan dan

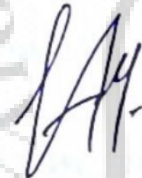
dibimbing oleh bapak dan ibu dosen. Semoga bapak dan ibu dosen selalu dilimpahkan kesehatan, diberikan kemudahan, dan dilancarkan rezeki nya.

12. Seluruh staf Tata Usaha Prodi, Fakultas, dan Perpustakaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.
13. Teruntuk Keluarga Besar Bapak dan Ibu yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada penulis serta berperan dalam membantu penyusunan skripsi penulis.
14. Teruntuk kedua kakak Fillialdi Nur Arsyah S.Ak dan Ingrid Risetnyani S.H sudah berperan membantu penulis, memberikan support serta dukungan semangat hingga penulis bisa dititik ini
15. Teruntuk sahabat – sahabat tercinta Putri Aryani, Desti Puspita, Assiva Nabella, Anggi Tiara, Latifah choirunnisa, Anisyah Zulfanti, Dwi Rahayu, Tria Monika, Zahra Andoni, Afaf Mutia, Rosmareta, Heru Wijaya, Laras Alif, Faqih terima kasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan, yang telah banyak berperan memberikan support baik tenaga, material, terima kasih selalu menjadi garda terdepan di masa-masa sulit penulis. Terima kasih selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Ucapan syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan sahabat terbaik seperti kalian. *See you on top. guys!*
16. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Fillialda Az Zahra terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah bertahan, kuat melewati lika liku kehidupann hingga sekarang. Permasalahan yang muncul baik external maupun internal, Terima kasih

pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap kuat dan waras hingga sekarang. Saya bangga pada diri saya sendiri! Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar, mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik.

Akhir kata, penulis dapat menyadari tanpa ridho dan pertolongan dari Allah SWT, serta bantuan, dukungan, motivasi, dari segala pihak. Skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan untuk penulis ini, penulis ucapkan banyak terima kasih dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian. Aamiin Yarabba' alamin. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Purwokerto, 2 Mei 2024



**Fillialda Az Zahra**



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FILLIALDA AZ ZAHRA  
NIM : 2002010119  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE, TRUST, BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG (STUDI PADA PELANGGAN ELLA SKINCARE DI PURWOKERTO)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 13 Mei 2024

Yang menyatakann,

  
FILLIALDA AZ ZAHRA

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *TRUST*, *BRAND IMAGE* DAN  
*WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG  
(Studi pada Pelanggan Ella Skincare di Purwokerto)**

**Fillialda az zahra<sup>1</sup>, Herni Justiana Astuti<sup>2</sup>**  
**Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas  
Muhammadiyah Purwokerto**

**E-mail : [fillialdaazzahra@gmail.com](mailto:fillialdaazzahra@gmail.com) <sup>1</sup> [herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com) <sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independent *customer experience*, *trust*, *brand image* dan *word of mouth* terhadap variabel dependen minat beli ulang pada pelanggan Ella Skincare Purwokerto. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sudah pernah bertransaksi atau melakukan pembelian di Ella Skincare Purwokerto, dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, uji instrumen (uji validitas, uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), uji kelayakan model (uji koefisien determinan  $R^2$ , uji F, analisis regresi berganda, uji hipotesis (uji t). Hasil analisis menunjukan variabel (x4) *word of mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli ulang, namun (x1) *customer experience*, (x2) *trust*, (x3) *brand image* tidak berpengaruh terhadap minat beli ulang.

**Kata Kunci : *Customer Experience*, *Trust*, *Brand Image*, *Word Of Mouth* dan Minat Beli Ulang**

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE, TRUST, BRAND  
IMAGE AND WORD OF MOUTH ON REPURCHASE INTEREST  
(Study of Ella Skincare Customers in Purwokerto)**

**Fillialda az zahra<sup>1</sup> , Herni Justiana Astuti<sup>2</sup>**  
**Management, Economics and Business Study Program, Muhammadiyah  
University, Faculty of Purwokerto**  
**E-mail : [fillialdaazzahra@gmail.com](mailto:fillialdaazzahra@gmail.com)<sup>1</sup> [herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com)<sup>2</sup>**

**ABSTRACT**

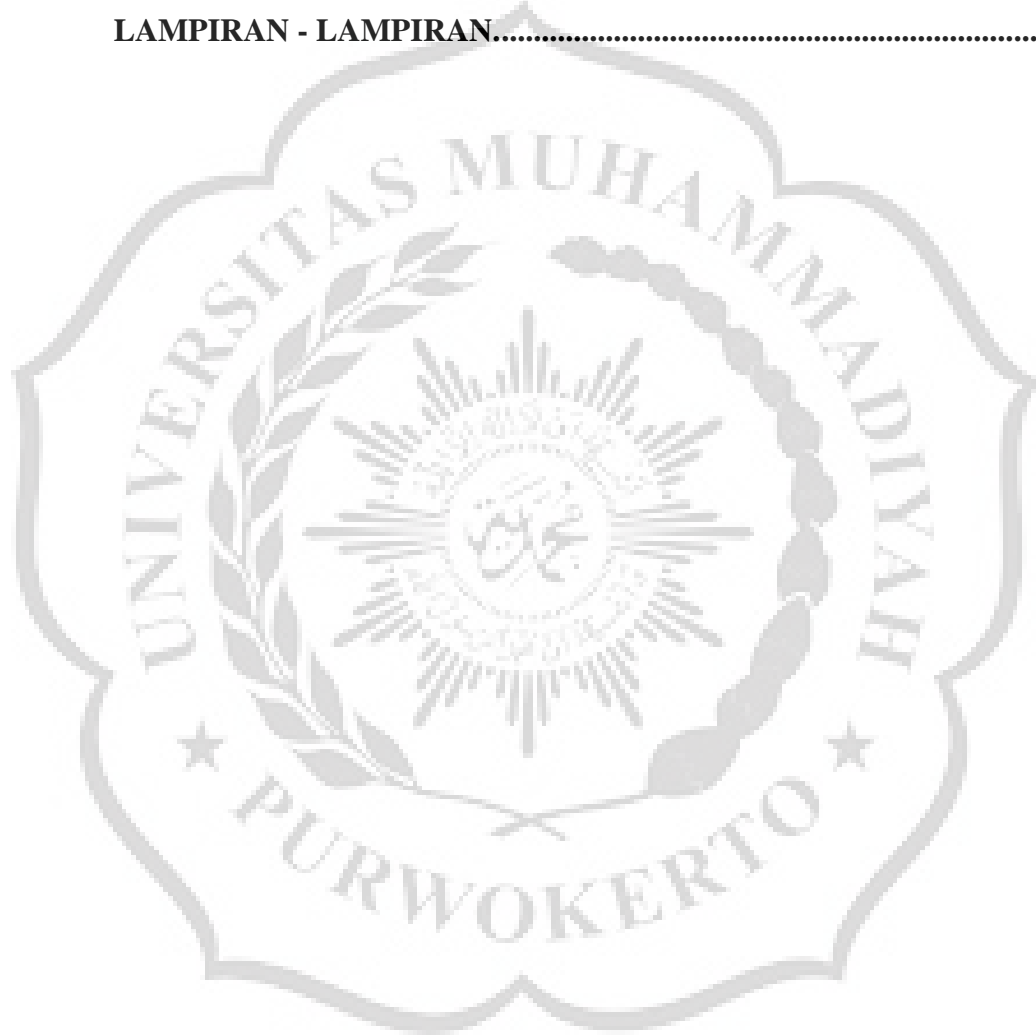
*This research aims to determine the influence of the independent variables customer experience, trust, brand image and word of mouth on the dependent variable repurchase interest among Ella Skincare Purwokerto customers. The population in this research are customers who have made transactions or made purchases at Ella Skincare Purwokerto, with a sample size of 100 respondents. The data collection techniques used in this research are descriptive statistics, instrument tests (validity test, reliability test), classical assumption tests (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), model feasibility tests ( $R^2$  determinant coefficient test, F test, regression analysis multiple, hypothesis testing (t test). The results of the analysis show that the variable (x4) word of mouth has a significant positive effect on repurchase interest, how ever (x1) customer experience, (x2) trust, (x3) brand image has no effect on repurchase interest .*

**Keywords: Customer Experience, Trust, Brand Image, Word of Mouth and Repurchase Intentio**

## DAFTAR ISI

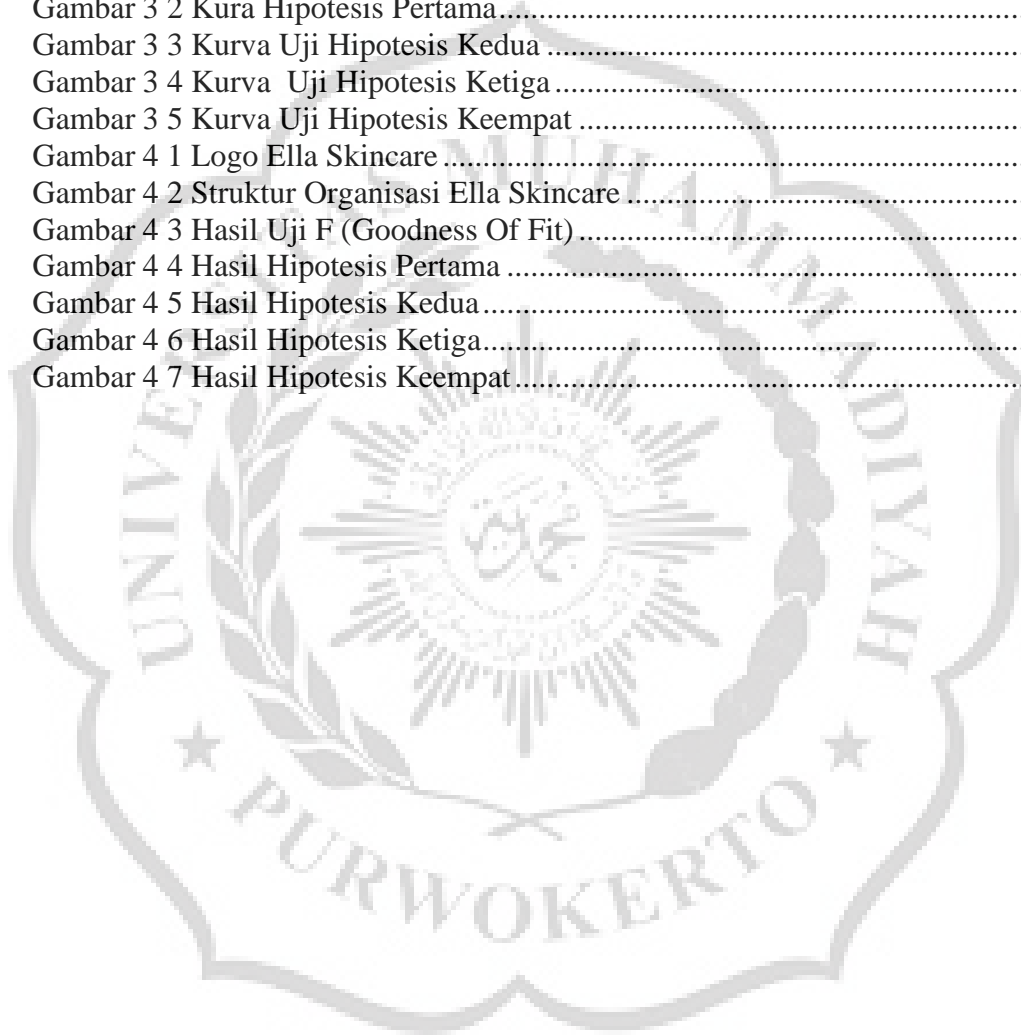
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Batasan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
A. Landasan Teori.....	15
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Pemikiran.....	36
D. Hipotesis.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Populasi dan Sampel.....	42
C. Metode Pengumpulan Data.....	44
D. Variabel Penelitian.....	45
E. Definisi Operasional.....	46
F. Metode Analisis Data.....	48

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>61</b>
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>61</b>
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>101</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>106</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>106</b>
<b>B. Keterbatasan.....</b>	<b>106</b>
<b>C. Saran.....</b>	<b>107</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN.....</b>	<b>115</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Review Pelanggan .....	4
Gambar 1 2 Review Pelanggan .....	6
Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran .....	41
Gambar 3 1 Kurva Uji F.....	54
Gambar 3 2 Kura Hipotesis Pertama.....	57
Gambar 3 3 Kurva Uji Hipotesis Kedua .....	58
Gambar 3 4 Kurva Uji Hipotesis Ketiga .....	59
Gambar 3 5 Kurva Uji Hipotesis Keempat .....	60
Gambar 4 1 Logo Ella Skincare .....	63
Gambar 4 2 Struktur Organisasi Ella Skincare .....	64
Gambar 4 3 Hasil Uji F (Goodness Of Fit) .....	97
Gambar 4 4 Hasil Hipotesis Pertama .....	98
Gambar 4 5 Hasil Hipotesis Kedua.....	98
Gambar 4 6 Hasil Hipotesis Ketiga.....	99
Gambar 4 7 Hasil Hipotesis Keempat.....	100



## DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3 1 Definisi Operasional .....	46
Tabel 4 1 Response Rate .....	71
Tabel 4 2 Deskripsi Berdasarkan Umur .....	72
Tabel 4 3 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4 4 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4 5 Analisis Statistik Deskriptif Customer Experience.....	75
Tabel 4 6 Analisis Statistik Deskriptif Trust.....	76
Tabel 4 7 Analisis Statistik Deskriptif Brand Image .....	79
Tabel 4 8 Analisis Statistik Deskriptif Word Of Mouth .....	81
Tabel 4 9 Analisis Statistik Deskriptif Minat Beli Ulang .....	82
Tabel 4 10 Uji Validitas Customer Experience .....	85
Tabel 4 11 Uji Validitas Trust.....	86
Tabel 4 12 Uji Validitas Brand Image .....	87
Tabel 4 13 Uji Validitas Word Of Mouth.....	87
Tabel 4 14 Uji Validitas Minat Beli Ulang.....	88
Tabel 4 15 Hasil Uji Reliabilitas.....	89
Tabel 4 16 Hasil Uji Normalitas .....	90
Tabel 4 17 Hasil Uji Multikolinieritas .....	91
Tabel 4 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	92
Tabel 4 19 Hasil Uji Analisis Linier Berganda dan Uji t.....	93
Tabel 4 20 Hasil Uji Determinan ( $R^2$ ).....	96
Tabel 4 21 Hasil Uji F ( <i>Goodness Of Fit</i> ).....	96
Tabel 4 22 Hasil Rekapitulasi .....	100