

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, RELIGIUSITAS,  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP  
MINAT BELI ULANG KOSMETIK WARDAH**

**(Studi Pada Mahasiswa Pengguna Kosmetik Wardah Di  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**ERLYN EVIANA  
2002010096**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2024**

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, RELIGIUSITAS,  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP  
MINAT BELI ULANG KOSMETIK WARDAH**

**(Studi Pada Mahasiswa Pengguna Kosmetik Wardah Di  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**ERLYN EVIANA  
2002010096**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, RELIGIUSITAS,  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP  
MINAT BELI ULANG KOSMETIK WARDAH**

**(Studi Pada Mahasiswa Pengguna Kosmetik Wardah Di  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**ERLYN EVIANA  
2002010096**

Diterima dan disetujui oleh :

**Pembimbing**



**Assoc. Prof. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si.  
NIK. 2160128**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh ;

Nama : Erlyn Eviana  
NIM : 2002010096  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Pengaruh Pengalaman Pelanggan,  
Religiusitas, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap  
Minat Beli Ulang Kosmetik Wardah (Studi Pada  
Mahasiswa Pengguna Kosmetik Wardah Di  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Manajemen Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Assoc. Prof. Dra. Tri Septin Muji Rahayu , M.Si. (  )

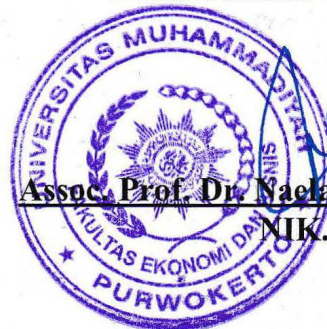
Anggota 1 : Hengky Widhiandono, S.E., M.Si., Ph.D (  )

Anggota 2 : Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si (  )

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 12 Agustus 2024

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.  
NIK. 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erlyn Eviana  
NIM : 2002010096  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhamadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk 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 mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 28 Juli 2024  
Yang membuat pernyataan



Erlyn Eviana

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagian civitas akademika Universitas Muhamadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eryln Eviana  
NIM : 2002010096  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhamadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-free Right*) kepada Universitas Muhamadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

### **PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, RELIGIUSITAS, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP MINAT BELI ULANG KOSMETIK WARDAH**

**(Studi Pada Mahasiswa Pengguna Kosmetik Wardah Di Universitas  
Muhammadiyah Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhamadiyah Purwokerto berhak menyimpan, menyalin media/mengalih formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pecipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan-sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada Tanggal : 28 Juli 2024



Menyatakan,

  
Eryln Eviana

## MOTTO

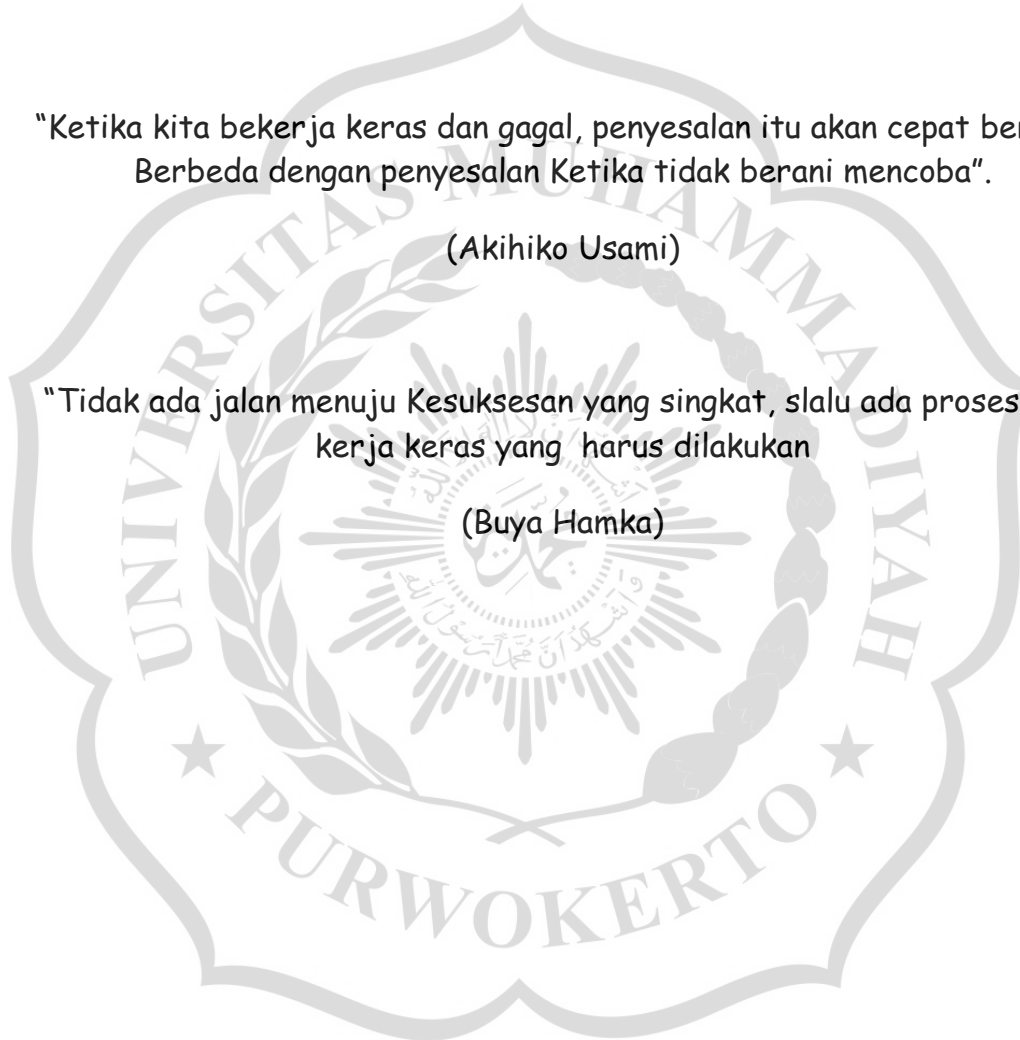
"Segala usaha akan bermakna apabila kita terus berusaha karna kita punya orang hebat yang slalu menjaga dalam doanya, maka berusaha teruslah biar doa orangtua kita yang bertarung di langit"

"Ketika kita bekerja keras dan gagal, penyesalan itu akan cepat berlalu. Berbeda dengan penyesalan Ketika tidak berani mencoba".

(Akihiko Usami)

"Tidak ada jalan menuju Kesuksesan yang singkat, slalu ada proses dan kerja keras yang harus dilakukan

(Buya Hamka)



## PERSEMBAHAN



***Kupersembahkan skripsi ini kepada:***

*Ayah dan ibun tercinta (Ayah Mohamad Ali dan Ibun Titin Sudiarsi) sebagai salah satu tanda cinta, sayang, bakti, dan terimakasih yang tiada terhingga atas doa yang terpanjat, cinta, dan kasih sayang, serta keringat kerja keras dan motivasi yang telah diberikan selama ini.*

*Tak lupa juga kepada Kakak dan Adik tersayang (Evalita Kusuma dan Ketty Auliya Safitri) sebagai tanda terima kasih atas doa, dukungan, dan motivasi selama ini. Semoga Allah SWT senantiasa selalu melindungi dan memberi keberkahan kepada kita. Aamiin*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Religiusitas, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Minat Beli Ulang Kosmetik Wardah (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Kosmetik Wardah Di Universitas Muhammadiyah Purwokerto)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik dukungan moril maupun material. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan kontribusinya dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, terutama kepada yang saya hormati:

- 1) Allah SWT yang telah banyak memberikan rahmat kepada saya melalui kesehatan, semangat, dan inspirasi yang membuat saya terus bekerja keras untuk mencapai hasil yang terbaik.
- 2) Dr. Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- 3) Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan berbagai informasi tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
- 4) Drs. Suyoto, M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan berbagai informasi dan masukan selama perkuliahan hingga sekarang ini, serta bimbingan tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
- 5) Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berguna kepada saya selama penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

- 6) Hengky Widhiandono, S.E., M.Si., Ph.D selaku Dosen Penguji 1 saya yang telah memberikan pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana manajemen.
- 7) Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si selaku Dosen Penguji 2 saya yang telah memberikan pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana manajemen.
- 8) Bapak/Ibu dosen seluruh staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama saya menimba ilmu di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
- 9) Seluruh responden Mahasiswa Universitas Muhamadiya Purwokerto yang sudah membantu dalam penelitian saya.
- 10) Kedua orang tua saya, Bapak Mohamad Ali dan Ibu Titin Sudiarsih Terimakasih atas segala doa, dukungan moral maupun materiil, kasih sayang, nasihat, dan motivasi yang selalu dilimpahkan sehingga saya selalu semangat dan optimis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
- 11) Kakak dan adik saya, Evalita Kusuma dan Ketty Auliya Safitri. Terimakasih sudah menjadi kakak saya yang memberikan arahan, panutan ilmu dan agama, motivasi, serta semangat sehingga saya menjadi pribadi yang lebih baik lagi. Terimakasih pula kepada adik saya yang terkadang jahil, menyebalkan, pintar, dan baik hati tetapi sesungguhnya saya sangat sayang dan mencintai kalian semua.
- 12) Sahabat – sahabat pejuang skripsi Lilis, Ayu, dan Novita Levi Diana yang sudah mau mendengarkan segala cerita, memberikan bantuan, motivasi, semangat, canda tawa selama masa perkuliahan ini.
- 13) Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan sehingga sekripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata saya menyadari bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Saya menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan dalam skripsi ini. Namun, saya berharap Allah SWT berkenan

membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Waasalamualaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Purwokerto, 28 Juli 2024

Penulis



Eryln Eviana



# **PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, RELIGIUSITAS, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP MINAT BELI ULANG KOSMETIK WARDAH**

**(Studi Pada Mahasiswa Pengguna Kosmetik Wardah Di  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**

Erlyn Eviana<sup>1</sup>, Tri Septin Muji Rahayu<sup>2</sup>  
Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

[evianaerlyn@gmail.com](mailto:evianaerlyn@gmail.com)<sup>1</sup>, [triseptinsamingun@gmail.com](mailto:triseptinsamingun@gmail.com)<sup>2</sup>

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pelanggan, religiusitas, kepercayaan, dan kepuasan terhadap minat beli ulang kosmetik wardah. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang pernah membeli kosmetik wardah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode non probability sampling. Kriteria jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial pengalaman pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang kosmetik wardah, religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang kosmetik wardah, kemudian kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang kosmetik wardah, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang kosmetik wardah.

Kata kunci : Pengalaman pelanggan, religiusitas, kepercayaan, kepuasan, minat beli ulang kosmetik wardah

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE, RELIGIUS,  
TRUST AND SATISFACTION WITH  
INTERESTED IN REBUYING WARDAH COSMETICS  
(Study of Students Using Wardah Cosmetics at Muhammadiyah University  
Purwokweto)**

Erlyn Eviana<sup>1</sup>, Tri Septin Muji Rahayu<sup>2</sup>  
Study Program of Management S1 Faculty of Economic and Business  
Muhammadiyah Purwokerto University  
[evianaerlyn@gmail.com](mailto:evianaerlyn@gmail.com)<sup>1</sup>, [triseptinsamingun@gmail.com](mailto:triseptinsamingun@gmail.com)<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

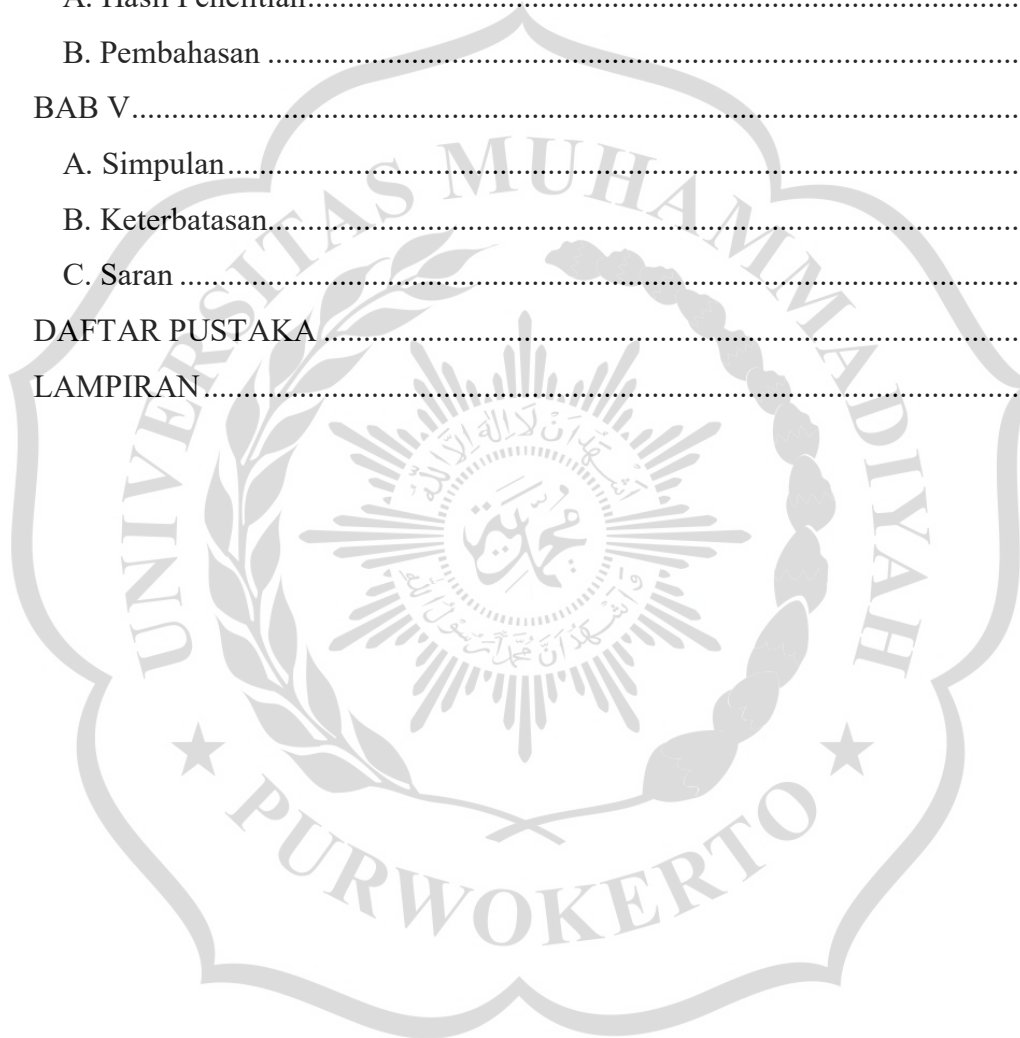
This research aims to analyze the influence of customer experience, religiosity, trust and satisfaction on intention to repurchase Wardah cosmetics. The population in this research were students at the Muhammadiyah University of Purwokerto who had purchased Wardah cosmetics. The sampling technique in this research was carried out using a non-probability sampling method. The sample size criteria in this research is 100 respondents. The data analysis technique used in this research is multiple regression analysis. The results of the analysis show that partially customer experience has a positive and significant effect on interest in repurchasing Wardah cosmetics, religiosity has a positive and significant effect on interest in repurchasing Wardah cosmetics, then trust has a positive effect on interest in repurchasing Wardah cosmetics, and satisfaction has a positive and significant effect on interest. buy Wardah cosmetics again.

Keywords: Customer experience, religiosity, trust, satisfaction, interest in repurchasing Wardah cosmetics

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	14
C. Pembatasan Masalah.....	14
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
E. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II.....	17
A. Landasan Teori.....	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Pemikiran.....	35
D. Hipotesis.....	38
BAB III.....	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sempel.....	39

C. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data .....	41
D. Variabel Penelitian .....	43
E. Operasional Variabel.....	44
F. Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV .....	57
A. Hasil Penelitian.....	57
B. Pembahasan .....	89
BAB V.....	94
A. Simpulan.....	94
B. Keterbatasan.....	94
C. Saran .....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	102



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	42
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	44
Tabel 3. 3 Kriteria Tanggapan Responden.....	48
Tabel 4. 1. Response rate.....	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden .....	59
Tabel 4. 3 Statistic Deskriptif Minat Beli Ulang (Y) .....	61
Tabel 4. 4 Statistic Deskriptif Pengalaman Pelanggan (X1).....	64
Tabel 4. 5 Statistic Deskriptif Religiusitas (X2).....	66
<i>Tabel 4. 6 Statistic Deskriptif Kepuasan (X4).....</i>	<i>72</i>
Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas Pengalaman Pelanggan (X1).....	74
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Religiusitas (X2) .....	75
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X3) .....	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan (X4) .....	76
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas .....	77
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas .....	78
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	79
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas.....	80
Tabel 4. 15 Uji Regresi Linier Berganda .....	81
Tabel 4. 16 Uji Koefisien Determinas.....	83
Tabel 4. 17 Uji F .....	84
Tabel 4. 18 Uji Hipotesis .....	85
Tabel 4. 19 rekapitulasi pengujian hipotesis (X1).....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Merek Kosmetik di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Google Shopping Trends Kosmetik Wardah .....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Data Deskriptif Responden.....	109
Lampiran 1. 2 Hasil Statistik Deskriptif Analisis Responden.....	113
Lampiran 1. 3 Tabulasi Data Responden .....	114
Lampiran 1. 4 Analisis Statistik Deskriptif.....	127
Lampiran 1. 5 Hasil Uji Validitas .....	131
Lampiran 1. 6 Uji Realibilitas.....	135
Lampiran 1. 7 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	136
Lampiran 1. 8 Hasil Uji Kelayakan Model .....	138
Lampiran 1. 9 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	138
Lampiran 1. 10 Hasil Uji Hipotesis.....	139
Lampiran 1. 11 R Tabel 80 – 120 .....	139
Lampiran 1. 12 T Tabel 81 – 120.....	141

