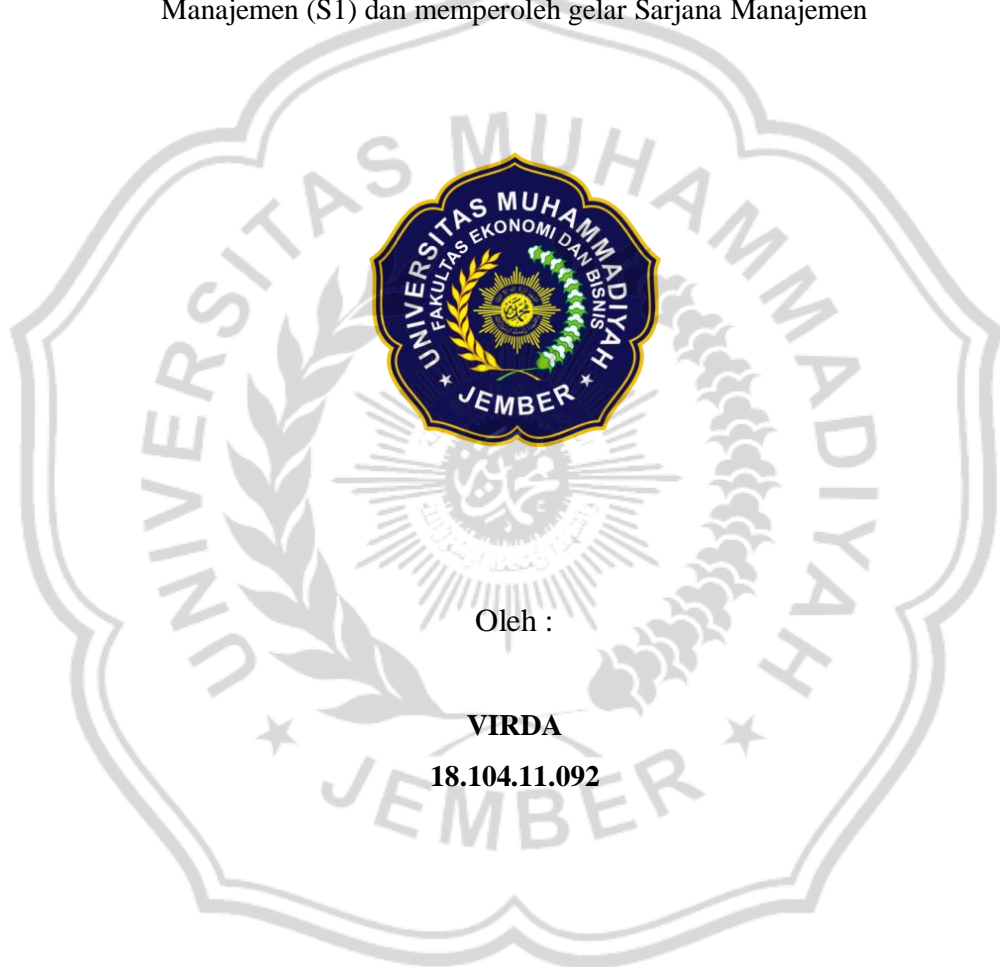


**PENGARUH *EXPERIENCE MARKETING* DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP NIAT BELI ULANG PELANGGAN**

(Toko Abadi Busana Silo Kabupaten Jember)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

VIRDA

18.104.11.092

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Virda

NIM : 1810411092

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: *PENGARUH EXPERIENCE MARKETING DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT BELI ULANG PELANGGAN* (Toko Abadi Busana Silo Kabupaten Jember), adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 11 Mei 2023

Yang menyatakan,

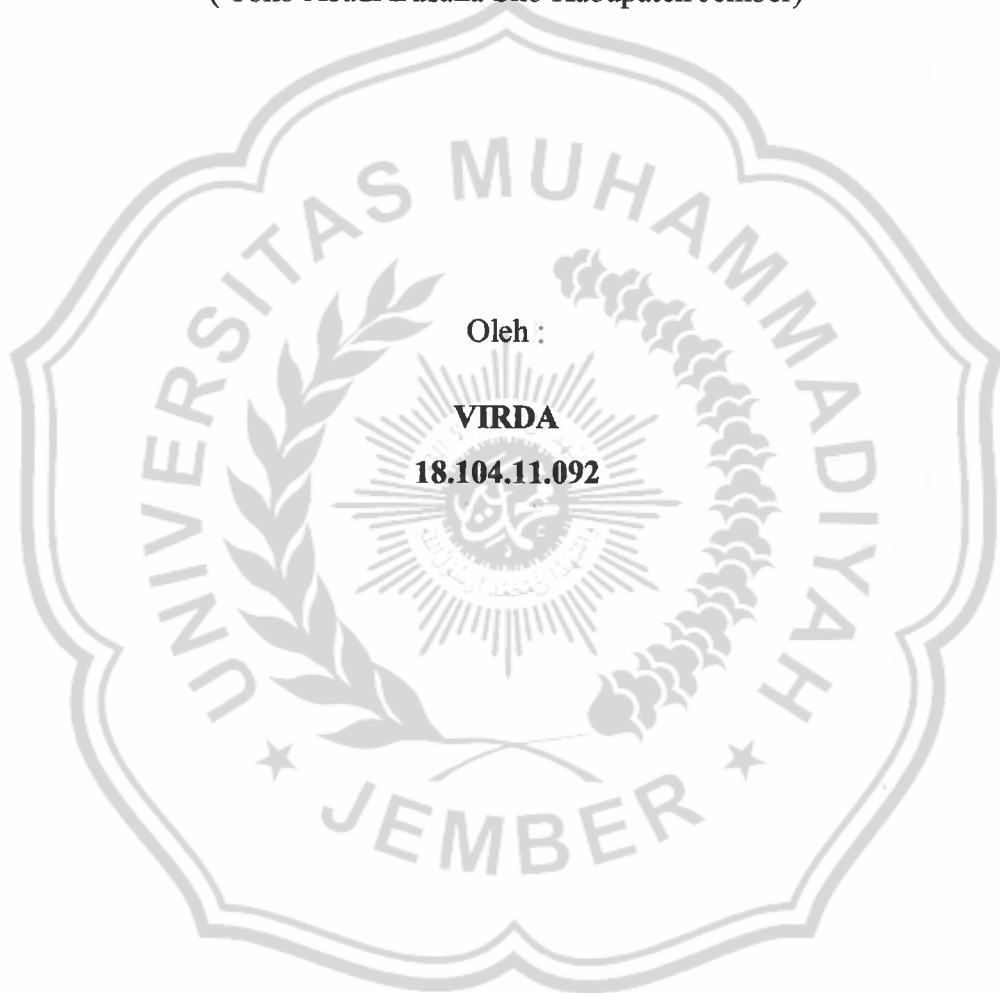


Virda

NIM. 1810411092



**PENGARUH *EXPERIENCE MARKETING* DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
NIAT BELI ULANG PELANGGAN
(Toko Abadi Busana Silo Kabupaten Jember)**



Oleh :

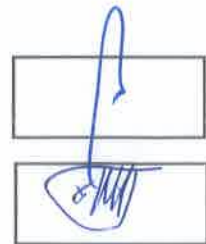
VIRDA

18.104.11.092

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Bayu Wijyantini, SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu, SE., M.Si



PENGESAHAN

Skripsi berjudul: *PENGARUH EXPERIENCE MARKETING DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT BELI ULANG PELANGGAN* (Toko Abadi Busana Silo Kabupaten Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Virda
NIM : 1810411092
Hari : Kamis
Tanggal : 26 Oktober 2023
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,




Seno Sumowo, SE., MM
NPK : 1966101710109280

Anggota 1,



Bayu Wijayantini, SE., MM
NPK : 1979021711009661

Anggota 2,



Jekti Rahayu, SE., M.Si
NPK : 1972071111703793

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,



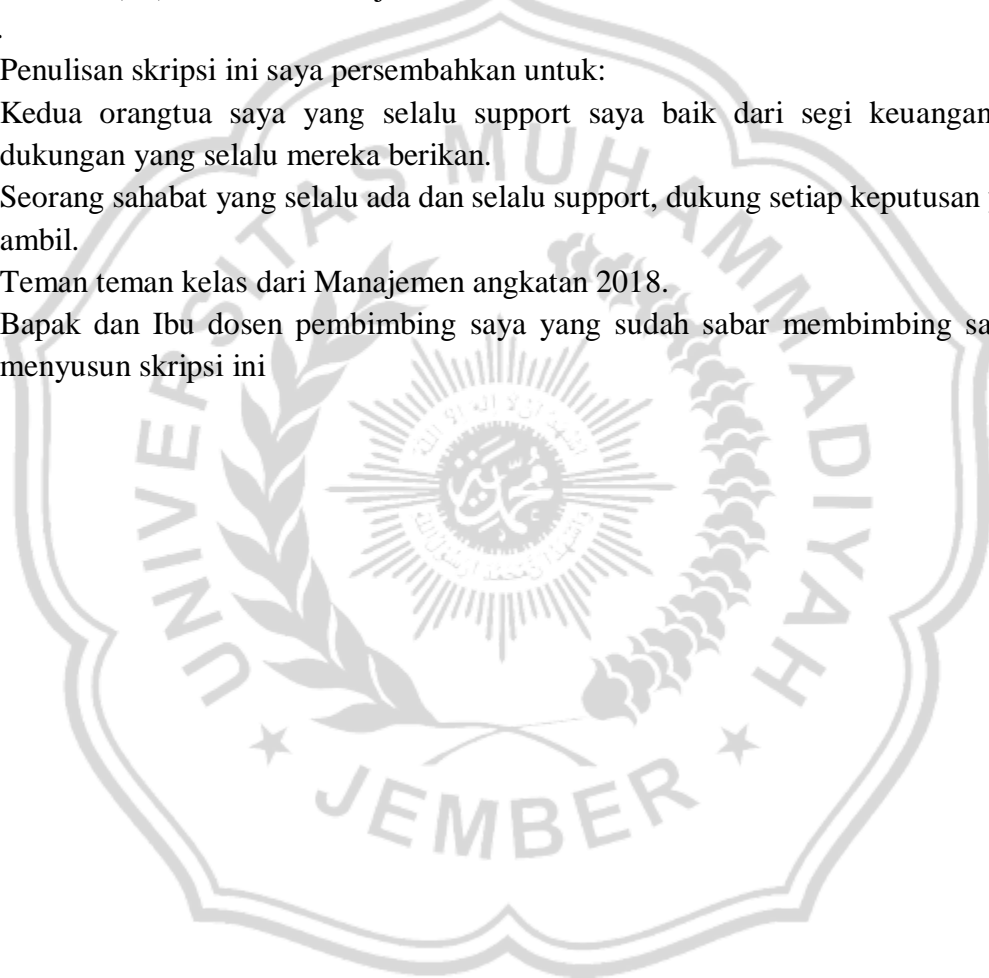
Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM
NPK : 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ANALISIS PENGARUH *EXPERIENCE MARKETING* DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT BELI ULANG PELANGGAN (Toko Abadi Busana Silo Kabupaten Jember), Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya yang selalu support saya baik dari segi keuangan maupun dukungan yang selalu mereka berikan.
2. Seorang sahabat yang selalu ada dan selalu support, dukung setiap keputusan yang saya ambil.
3. Teman teman kelas dari Manajemen angkatan 2018.
4. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini



MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(Al Baqarah : 286)

"Seungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri."

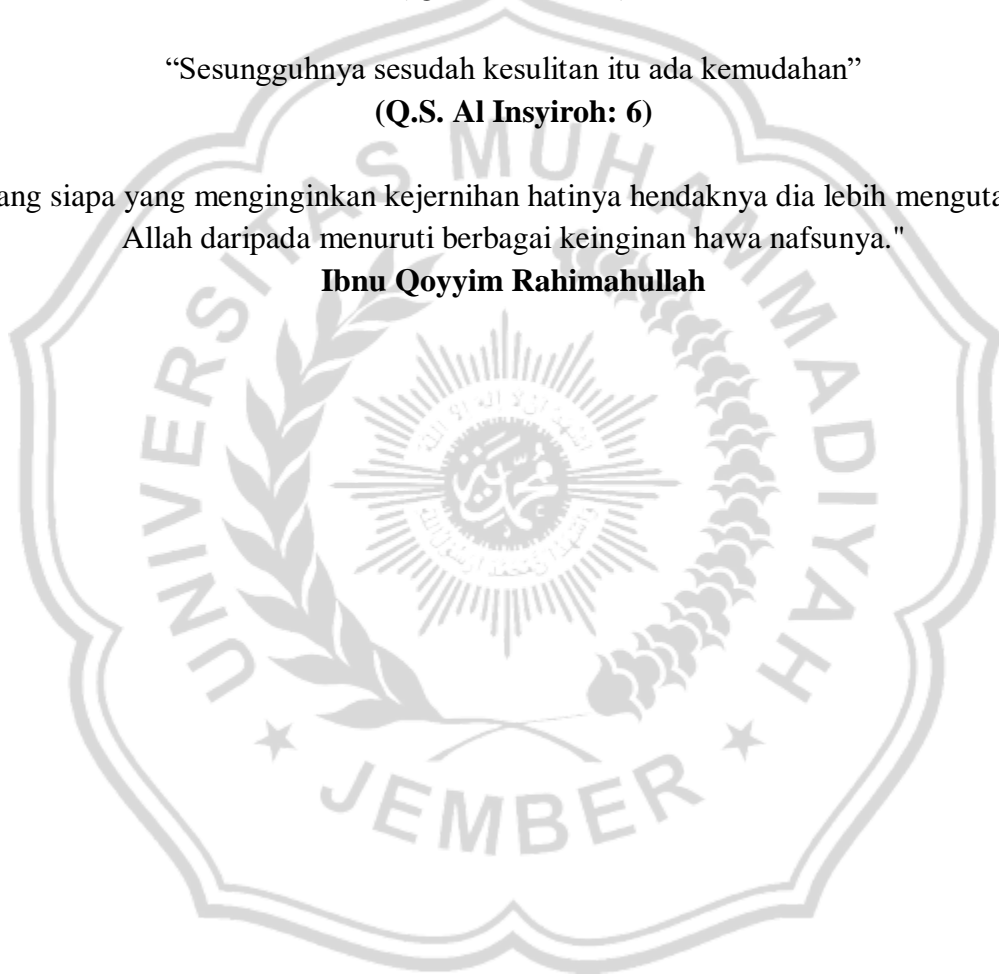
(QS Ar Rad : 11)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al Insiroh: 6)

"Barang siapa yang menginginkan kejernihan hatinya hendaknya dia lebih mengutamakan Allah daripada menuruti berbagai keinginan hawa nafsunya."

Ibnu Qoyyim Rahimahullah



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul *PENGARUH EXPERIENCE MARKETING DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT BELI ULANG PELANGGAN* (Toko Abadi Busana Silo Kabupaten Jember). Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Bapak Seno Sumowo, SE., MM selaku dosen ketua penguji
3. Ibu Bayu Wijyantini, SE., MM selaku dosen pembimbing 1
4. Ibu Jekti Rahayu, SE., M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember,

Penulis

DAFTAR ISI

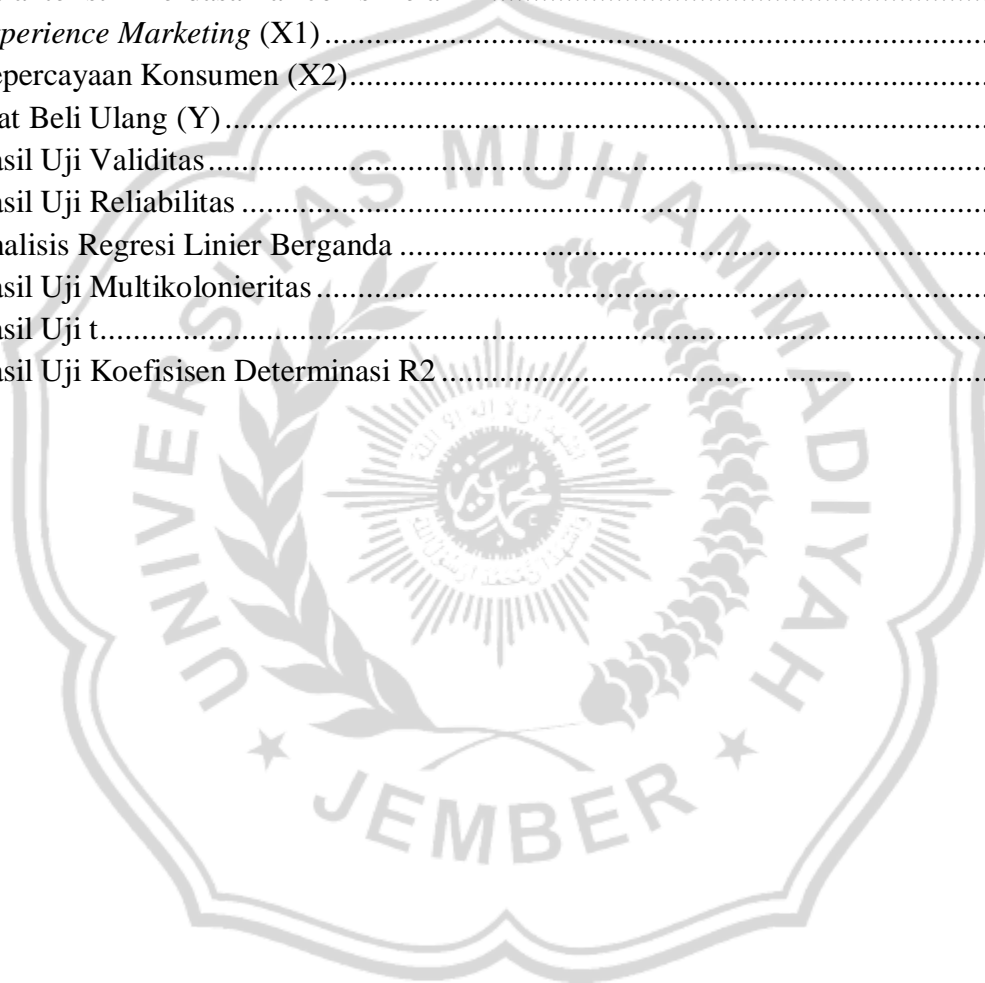
PERNYATAAN	i
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Teori	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran	5
2.1.2 Manajemen Pemasaran	5
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	6
2.1.4 Pengertian <i>Experience Marketing</i>	6
2.1.5 Kepercayaan Konsumen	9
2.1.6 Niat Beli Ulang	11
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Konseptual.....	13
2.4 Hipotesis.....	14
2.4.1 Hubungan <i>Experience Marketing</i> dan Niat Beli Ulang	14
2.4.2 Hubungan Kepercayaan dan Niat Beli Ulang	14
BAB 3	15
METODE PENELITIAN	15
3.1 Identifikasi Variabel.....	15
3.1.1 Variabel Independen	15
3.1.2 Variabel Dependen	15
3.2 Definisi Operasional Variabel	15
3.2.1 <i>Experience Marketing</i>	15
3.2.2 Kepercayaan Konsumen	17
3.2.3 Niat Beli Ulang.....	17
3.3 Desain Penelitian	17
3.4 Jenis Data	18
3.4.1 Data Primer	18
3.4.2 Data Sekunder	18
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	18
3.5.1 Populasi.....	18

3.5.2 Sampel.....	18
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	19
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.7 Teknik Analisis Data.....	20
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	20
3.7.2 Uji Instrumen Data.....	20
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	21
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	22
3.7.5 Uji Hipotesis.....	23
3.7.6 Uji R ² (Koefisien Detreminasi).....	23
BAB 4.....	24
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	24
4.1.1 Profil Toko Abadi Busana Silo Kabupaten Jember.....	24
4.2 Hasil Analisis Data.....	25
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	25
4.2.2 Hasil Uji Instrumen Data.....	29
4.2.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	30
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	31
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis.....	33
4.2.6 Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	34
4.3 Pembahasan.....	34
4.3.1 Pengaruh <i>Experience Marketing</i> Terhadap Niat Beli Ulang.....	34
4.3.2 Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Niat Beli Ulang.....	37
BAB 5.....	39
KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	40
Lampiran-Lampiran.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1 Omset Penjualan Toko Abadi 2022.....	2
2.1 Penelitian Terdahulu	11
4.1 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Pembelian Produk	22
4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur Konsumen.....	23
4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
4.4 <i>Experience Marketing</i> (X1).....	24
4.5 Kepercayaan Konsumen (X2).....	24
4.6 Niat Beli Ulang (Y).....	25
4.7 Hasil Uji Validitas.....	26
4.8 Hasil Uji Reliabilitas	26
4.9 Analisis Regresi Linier Berganda	27
4.10 Hasil Uji Multikolonieritas	28
4.11 Hasil Uji t.....	29
4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Kerangka Konseptual	12
4.1 Hasil Uji Normalitas.....	28
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	29



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Data Responden
3. Karakteristik Responden
4. Hasil Tanggapan Responden
5. Uji Validitas Dan Reliabilitas
6. Uji Asumsi Klasik
7. Uji Regresi Linier Berganda
8. Dokumentasi

