

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PENUMPANG BUS DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

DAVID EKA YUDIANTO

B100190501

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan Judul:

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PENUMPANG BUS DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Yang disusun dan ditulis oleh:

DAVID EKA YUDIANTO

B100190501

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, 1 Mei 2023

Pembimbing Utama,



(Kussudyarsana, S.E., M.Si., Ph.D)

NIDN. 0619077301

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si.)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PENUMPANG BUS DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Oleh:

DAVID EKA YUDIANTO

B100190501

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Dewan Penguji :

1. **Kussudyarsana ,S.E.,M.Si., Ph.D.** (.....)
(Anggota I Dewan Penguji)
2. **Dr. Lukman Hakim, S.E., M.Si** (.....)
(Anggota II Dewan Penguji)
3. **M. Sholahuddin, S.E., M.Si., Ph.D.** (.....)
(Anggota III Dewan Penguji)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si)

NIK/NISDN: 829/ 06 16087401



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : David Eka Yudianto
NIM : B100190501
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer experience* terhadap *Repurchase Intention* pada penumpang bus dengan *Customer Satisfaction* sebagai variabel intervening

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 1 Mei 2023

Yang membuat pernyataan

(David Eka Yudianto)

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

QS Al Baqarah 286

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali.”

HR Tirmidzi

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, atas berkat, rahmat dan karunia yang diberikan Allah SWT berupa kesehatan jasmani rohani, dan kesempatan yang diberikan sehingga penulis dapat dengan baik menyelesaikan skripsi ini. Maha karya penulis ini dipersembahkan untuk :

1. Allah SWT, yang telah memberi berkat, rahmat, karunia serta kemudahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Nabi besar Muhammad SAW yang telah menjadi tauladan bagi seluruh umat-Nya.
3. Kedua orangtua Bapak dan Ibu yang telah memberi fasilitas lengkap, dukungan, serta motivasi, doa dan kasih sayang dan nasihat baik untuk saya.
4. Pembimbing skripsi saya, Bapak Kussudyarsana, S.E., M.Si., Ph.D. yang telah banyak memberi arahan dan bimbingan dalam mengerjakan skripsi.
5. Seluruh sahabat dan rekan-rekan saya yang telah banyak membantu dan memberi semangat serta dukungan dalam menyusun skripsi ini.
6. Almaterku, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Repurchase Intention* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening pada penumpang bus. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan transportasi bus. Sampel yang terkumpul dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden. Teknik pemilihan sampel yaitu menggunakan purposive sampling dimana sampel ditentukan berdasarkan kriteria tertentu. Data yang digunakan adalah data primer dimana data diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner yang telah diberikan. SmartPLS 3.0 digunakan dalam penelitian sebagai alat bantu analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *Customer Experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*. (2) *Customer Experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. (3) *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*. (4) Variabel *Customer Satisfaction* mampu memberikan efek mediasi variabel *Customer Satisfaction* terhadap variabel *Repurchase Intention*.

Kata Kunci : *Customer Experience, Customer Satisfaction, Repurchase Intention*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Customer Experience on Repurchase Intention with Customer Satisfaction as an Intervening Variable on bus passengers. This research is included into quantitative research. The population of this study is people who have used bus transportation. The samples collected in this study were 100 respondents. The sample selection technique is using purposive sampling where the sample is determined based on certain criteria. The data used is primary data where the data is obtained from the answers of respondents through the questionnaire that has been given. SmartPLS 3.0 is used in research as an analytical tool. The results of this study indicate that (1) Customer Experience has a positive and significant influence on Repurchase Intention. (2) Customer Experience has a positive and significant influence on Customer Satisfaction. (3) Customer Satisfaction has a positive and significant influence on Repurchase Intention. (4) The Customer Satisfaction variable is able to provide a mediating effect on the Customer Satisfaction variable on the Repurchase Intention variable.

Keywords: Customer Experience, Customer Satisfaction, Repurchase Intention

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Penumpang Bus Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening” dapat berjalan dengan lancar dan diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. H. Anton A Setiyawan, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Ibu Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Kussudyarsana, S.E., M.Si., Ph.D selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dewan penguji yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu yang bermanfaat selama kuliah.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan dukungan, doa, bimbingan, nasihat, serta pengorbanan tak terbatas yang tidak bisa penulis ungkapkan dengan kata-kata.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan pihak yang telah memberi motivasi, bimbingan, bantuan serta arahan kepada penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamuallaikum Wr.Wb.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	10
C. Kerangka Pemikiran.....	12
D. Hipotesis	13
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Jenis Penelitian	16
B. Populasi dan Sampel	16
C. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	17
D. Sumber Data	20

E. Metode Pengumpulan Data	20
F. Metode Analisis Data.....	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	27
A. Deskripsi Responden.....	27
B. Skema Program PLS.....	29
C. Analisis Outer Model	31
D. Analisis Inner Model.....	37
E. Pembahasan	42
BAB V PENUTUP	47
A. Kesimpulan	47
B. Keterbatasan Penelitian.....	47
C. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	19
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	27
Tabel 4.2 Usia Responden.....	28
Tabel 4.3 Bus yang Pernah Digunakan Responden	29
Tabel 4.4 Outer Loading Awal.....	32
Tabel 4.5 Outer Loading Akhir	33
Tabel 4.6 Average Variance Extracted (AVE)	34
Tabel 4.7 composite reliability	35
Tabel 4.8 cronbach alpha	35
Tabel 4.9 Collinearity Statistic (VIF)	36
Tabel 4.10 Analisis R2.....	37
Tabel 4.11 Path Coefficient (Direct Effect).....	40
Tabel 4.12 Uji Tidak Langsung (Indirect Effect).....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	13
Gambar 4.1 Outer Model Awal	30
Gambar 4.2 Outer Model Akhir	30
Gambar 4.3 inner Model	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden	54
Lampiran 2 Data Responden	58
Lampiran 3 Hasil Olah Data SmartPLS.....	62