

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TOKO BELIA COSMETICS**

**(Studi Kasus pada Konsumen Toko Belia Cosmetics Wilayah  
Surabaya Barat)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

**MAHADEWI PRIMA PUTRI**  
**NPM : 20420030**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mahadewi Prima Putri  
NPM : 20420030  
Alamat : Jl. Manukan Rejo X Blok 4D/D  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan skripsi dengan judul **“PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TOKO BELIA COSMETICS”** (Studi Kasus pada Konsumen Toko Belia Cosmetics Wilayah Surabaya Barat) adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 9 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



*Mahadewi*

(Mahadewi Prima Putri)

NPM : 20420030

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN TOKO BELIA COSMETICS  
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN TOKO BELIA COSMETICS WILAYAH  
SURABAYA BARAT)

Diajukan oleh:

**MAHADEWI PRIMA PUTRI**

NPM : 20420030


TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING

  
Givana, S.E., MM.

Tanggal, 30 Januari 2024

KETUA PROGRAM STUDI

  
Dr. Adrianto Trimarjono, S.E., MM.

Tanggal, 30 Januari 2024

HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TOKO BELIA COSMETICS  
(Studi Kasus Pada Konsumen Toko Belia Cosmetics Wilayah Surabaya Barat)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**Mahadewi Prima Putri**

NPM: 20420030

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Giyana, SE., MM.

Dewan Penguji



Maqbula Arochman, SE., M.Ak  
Dewan Penguji Lain



Matheous Tamonsang, SE., M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal 30 Januari 2024



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.

Ketua Program Studi

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan *Word of Mouth* terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Belia Cosmetics (Studi Kasus pada Konsumen Toko Belia Cosmetics wilayah Surabaya Barat)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan memenuhi untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa dukungan, dorongan, dan motivasi dari berbagai pihak, penulis tidak akan berhasil menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis dengan rendah hati ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof Dr.H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. T.H.T.K.L(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM., M. Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Dr. Adrianto Trimarjono, S.E., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Atty Erdiana, SE., M.Ak. selaku Dosen Wali terima kasih atas bimbingannya selama perkuliahan.

5. Bapak Giyana, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu serta tenaga dalam membimbing, mengarahkan, memotivasi, memberikan saran-saran dan memberi kemudahan selama penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, terutama para dosen dalam Program Studi Manajemen, yang telah memberikan berbagai pengetahuan yang sangat berharga dan bermanfaat dalam proses peningkatan pemahaman penulis.
7. Seluruh keluarga penulis, khususnya Ayah, Ibu tercinta dan Adik tersayang Sultan Mandala Putra yang selalu memberikan dukungan serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT untuk penulis.
8. Untuk Nur Aini Kartika Sari, Sherly Agustina, Rensa Selvia serta keluarga Amsar Unite terima kasih sudah menjadi sahabat terbaik dan penyemangat bagi penulis dikala susah sejak dibangku SMK.
9. Untuk sahabat terbaik Netanya Ranita Manuel dan Aulia Nanda Farella, terima kasih telah menjadi partner terbaik bagi penulis dalam segala hal selama masa perkuliahan dari semester 1 hingga selesainya skripsi ini.
10. Untuk Gabriela Rachel Kristina, Zakharia Alvan Radera, Rachmalia Yuarin, dan Silvia Nur Nabillah terima kasih atas waktu, dukungan, tenaga serta perjuangan bersama yang telah diberikan untuk penulis hingga selesainya skripsi ini.

11. Untuk teman - teman UKM PSGSW Oci, Sabilatul, Cindy, Leo, Christo, Tegar, Kikik, Maria, Putra dan yang lain terima kasih selalu memberikan dukungan dan doa hingga penulis bias menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk teman-teman BEM-U Kabinet Gelora Membara Wahyu, Aurel, Ratna, Helmoy, Rania, Sisca, Ajeng, Arya, KPP girl dan yang lain terima kasih telah memberikan semangat, doa serta dukungan dalam penulisan skripsi ini.

Penulis selalu berdoa agar Allah SWT memberikan balasan yang baik kepada semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu, masukan dan kritik sangatlah bermanfaat.

Surabaya, 11 Januari 2024

Penulis

(Mahadewi Prima Putri)

## ABSTRAK

Industri kosmetik dan skincare mengalami perkembangan yang sangat pesat di era sekarang. Perkembangan ini dipicu oleh pengalaman berbelanja pelanggan dan promosi dari mulut ke mulut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengalaman pelanggan dan *word of mouth* terhadap loyalitas pelanggan toko belia cosmetics (Studi Kasus pada Konsumen Toko Belia Cosmetics Wilayah Surabaya Barat). Pendekatan yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif yang berfokus pada pengujian hubungan antar variabel. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan toko belia cosmetics. Sampel yang digunakan adalah *Purposive sampling* dengan kriteria konsumen yang telah membeli produk di toko belia cosmetics minimal 3 kali pembelian, konsumen berusia minimal 17 tahun dan berdomisili di Surabaya Barat. 100 responden merupakan sampel yang diolah dengan penyebaran kuesioner secara online melalui *google form* sebagai pengumpulan data. Data diolah menggunakan IBM *Statistic SPSS* versi 25, Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa hipotesis pertama, pengalaman pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan toko belia cosmetics dan dapat diterima. Hipotesis kedua, *word of mouth* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan toko belia cosmetics dan dapat diterima.

**Kata Kunci : Pengalaman Pelanggan, *Word of Mouth*, dan Loyalitas Pelanggan**



## **ABSTRACT**

*The cosmetics and skincare industry is experiencing rapid growth in the current era. This development was triggered by customer shopping experience and word of mouth. The purpose of this study was to determine the effect of customer experience and word of mouth on customer loyalty at Belia cosmetics stores (Case Study on Consumers of Belia Cosmetics Stores in West Surabaya Region). The approach used is quantitative research which focuses on testing the relationship between variables. The population of this study were all customers of the Belia Cosmetics store. The sample used is purposive sampling with the criteria that consumers who have bought products at the belia cosmetics store at least 3 times purchase, consumers are at least 17 years old and live in West Surabaya. 100 respondents were the sample processed by distributing questionnaires online via google form as data collection. The data is processed using IBM Statistic SPSS version 25, the data analysis technique uses multiple linear regression analysis. The results of hypothesis testing with the t test show that the first hypothesis, customer experience has a significant effect on customer loyalty at the belia cosmetics store and can be accepted. The second hypothesis, word of mouth does not have a significant effect on customer loyalty at the belia cosmetics store and can be accepted.*

**Keywords: Customer Experience, Word of Mouth, and Customer Loyalty**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	15
1.1 Latar Belakang .....	15
1.2 Rumusan Masalah .....	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
1.5 Sistematika Skripsi .....	19
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	21
2.1 Landasan Teori .....	21
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	21
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	22
2.1.3 Pengalaman Pelanggan .....	24
2.1.4 <i>Word of Mouth</i> .....	27
2.1.5 Loyalitas Pelanggan .....	30

2.2 Penelitian Sebelumnya .....	33
2.3 Hipotesis dan Model Analisis.....	38
2.3.1 Hipotesis .....	38
2.3.2 Model Analisis.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	39
3.2 Populasi dan Sampel .....	39
3.2.1 Populasi.....	39
3.2.2 Sampel .....	39
3.3 Identifikasi Variabel .....	41
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	42
3.4.1 Pengalaman Pelanggan (X1).....	42
3.4.2 <i>Word of Mouth</i> (X2) .....	42
3.4.3 Loyalitas Pelanggan (Y) .....	43
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	43
3.5.1 Jenis Data.....	43
3.5.2 Sumber Data .....	44
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	45
3.7 Teknik Analisis Data .....	46
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46

3.7.2 Uji T .....	47
3.7.3 Uji F .....	48
3.7.4 Uji Hipotesis .....	48
3.7.5 Regresi Linier Berganda .....	49
3.7.6 Koefisien Determinasi .....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	51
4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.2.1 Karakteristik Responden.....	52
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	54
4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden.....	55
4.4 Hasil Analisis Data .....	59
4.4.1 Hasil Uji Instrumen.....	59
4.4.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
4.4.3 Hasil Pengujian Hipotesis .....	62
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
4.5.1 Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Belia Cosmetics .....	68
4.5.2 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Belia Cosmetics.....	69

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran .....	70
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	72
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian sebelumnya dengan Penelitian ini .....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	54
Tabel 4.5 Kategori Jawaban Responden .....	55
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mnegenai Pengalaman Pelanggan .....	56
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai <i>Word Of Mouth</i> .....	57
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67