

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER EXPERIENCE*  
*TERHADAP E-WOM DAN PURCHASE INTENTION* PADA KONSUMEN  
MEREK NIBRAS PADA TOKO NIBRAS *HOUSE* MOJASARI**

**MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA (S1)**



**MASLUTFIAH**

**2016.69.10.0036**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2020**

## TANDA PERSETUJUAN PENELITIAN

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP E-WOM DAN PURCHASE INTENTION PADA KONSUMEN MEREK NIBRAS PADA TOKO NIBRAS *HOUSE* MOJOSARI KECAMATAN MOJASARI KABUPATEN MOJOKERTO

Disusun Oleh : MASLUTFIAH

NIM : 201669100036

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS

Konsentrasi : PEMASARAN

Diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

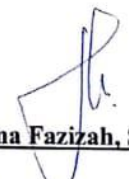
didepan penguji

Pasuruan,

Menyetujui,

Kaprodi

Pembimbing



**Amma Fazizah, S.Sos., M.AB**  
NIK. 0691103040

## TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DIDEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA  
PASURUAN, PADA :

HARI : Selasa

TANGGAL : 15 September 2020

JAM : 10.00 WIB

JUDUL : Pengaruh Kualitas Produk, *Customer Experience Terhadap E-Wom*  
Dan *Purchase Intention* Pada Konsumen Merek Nibras Pada Toko  
Nibras House Mojasari

### DINYATAK LULUS

#### MAJELIS PENGUJI

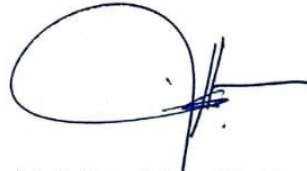
Ketua penguji



Dr. Kholid Murtadlo, SE, ME

NIP.Y.069.02.03.006

Anggota Penguji



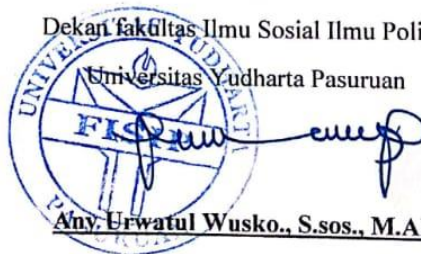
M. Sulhan S.Sos., M. AB

NIP.Y.069.10.00.039

MENGESAHKAN,

Dekan fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Universitas Yudharta Pasuruan



Any. Urwatul Wusko., S.sos., M.AB

NIP.Y.069.11.03.037

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Maslutfiah  
NIM : 201669100036  
FAKULTAS : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
PRODI : Ilmu Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya salin ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 17 September 2020

Yang Membuat Pernyataan ,

A yellow postage stamp with the text "STAMP" and "1000 RUPIAH" is visible. The stamp is partially obscured by a handwritten signature in black ink that reads "Maslutfiah".

Maslutfiah



Scanned with  
CamScanner

## Skripsi ini kutujukan kepada

- Teruntuk Bapak Mustain dan Ibu Urifah, yang sangat saya sayangi.
- Terima kasih atas semuanya do'a yang selalu engkau panjatkan untuk nasihat dan dukungannya yang telah kalian berikan.
- Adikku Evigatul Huzairoh dan keluarga besar Bani Abd.Qodir dan Bani Radis. Terima kasih atas support do'a dan dukungannya.
- Saudara-saudaraku semua yang tidak dapat disebut satu-satu yang selalu mendoakan agar skripsi ini dapat selesai dengan lancar.
- Teman-temanku Wazhepawa yang telah mensupport terselesainya skripsi ini
  - Teman-temanku Komush yang memberi dukungan dan semangat
- Teman-temanku seperjuangan di Pondok Pesantren Ngalah khususnya kamar I.02 terima kasih telah memberi semangat serta mensupport hingga terselesainya skripsi ini.
- Teman-teman Administrasi Bisnis 2016, terima kasih atas solidaritasnya.
- Seluruh jajaran Toko Nibras House Mojosari terutama Ibu Khoirunnisak dan lain-lain yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
  - Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi **ini**.

**MOTTO**

*Jangan Meninggikan Diri Sendiri Kalau Hanya Ingin  
Menjatuhkan Orang Lain - (Maroqil Ubudiyah)*

*Semua Butuh Proses dan Semua Akan Indah Pada  
Waktunya -Malutfiah*

## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum Wr. Wb**

*Salam Sejahtera Bagi Kita Semua*

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT. Yang telah memberikan taufiq dan hidayah-nya kepada penulis serta tidak lupa saya ucapkan shalawat beserta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Yang telah memberikan petunjuknya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, *Customer Experience Terhadap E-Wom Dan Purchase Intention* (Studi Pada Konsumen Merek Nibras Pada Toko Nibras *House* Mojosari Kecamatan Mojasari Kabupaten Mojokerto) Skripsi ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Asministrasi Bisnis Universitas Yudharta Pasuruan.

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Allah SWT atas Rahmat dan Karunianya.
2. Romo KH. Sholeh Bahrudin selaku Pembina Yayasan Darut Taqwa dan Universitas Yudharta
3. Dr. Kholid Murtadlo, SE, ME selaku rektor Universitas Yudharta Pasuruan
4. Ibu Any Urwatul Wusko S.Sos., M. AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

5. Ibu Nur Ajizah S.Sos., M. AB selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis.
6. Ibu Amma Fazizah S.Sos., M. AB selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing meberikan motivasi serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Psuruan yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan atas skripsi ini
8. Seluruh jajaran struktur Toko Nibras House Mojosari
9. Para konsumen pengguna produk Nibras House Khususnya pengunjung Toko Nibras House yang rela menyisakan waktunya
10. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini

Semoga segala bantuan yang telah di berikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan dan penulisan naskah skripsi ini, demi kesempurnaan skripsi ini. Saran dan kritik yang sifatnya membangun yang penulis harapkan.



## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TANDA PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vii
RINGKASAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>ABSTRACT</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
CURRICULUM VITAE .....	xvi
BAB I .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2 Manfaat Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Kajian Teoritik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.1.2	Customer Experience .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3	<i>E-Wom</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4	Minat Beli .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2	Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Hubungan Antar Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1	Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>E-Wom</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2	Customer Experience Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>E-Wom</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3	Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Beli .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.4	Customer Experience Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Beli.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.5	<i>E-Wom</i> Terhadap Minat Beli.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Model Konsep Penelitian dan Hipotesis Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODE PENELITIAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Definisi Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1	Identifikasi Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2	Definisi Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3	Pengukuran Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.4	Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1	Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2	Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Teknik Analisis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2	Uji Realibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1	Uji Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2	Uji Lineritas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8	Analisis Statistik Deskriptif dan Inferensial.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan Toko Nibras House	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Sejarah Berdirinya Toko Nibras House Mojosari	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2	Jam Kerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3	Visi dan Misi Toko Nibras House .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Gambaran Umum Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.3.1	Variabel Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Variabel Customer Experience .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3	Variabel E-Wom .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4	Variabel Purchase Intention .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Uji Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Uji Realibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Hasil Analisis Jalur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7	Analisis Statistik Inferensial .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7.1	Model Kausal .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7.2	Asumsi yang Melandasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8	Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8.1	Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8.2	Uji Linieritas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.9	Hasil dan Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.9.1.	Kualitas Produk terhadap <i>E-Wom</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.9.2.	Customer Experience terhadap E-Wom .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.9.3.	Kualitas Produk terhadap Purchase Intention	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.9.4.	Customer Experience terhadap Purchase Intention	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.9.5.	E-Wom terhadap Purchase Intention .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.10	Keterbatasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

BAB V.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KESIMPULAN DAN SARAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.1 Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1 Skala Likert Scale .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden <i>Customer Experience</i> ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden E-Wom.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden <i>Purchase Intention</i> ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Ringkasan Koefisien Jalur ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Uji Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Uji Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 Pengujian Hubungan Langsung dan Tidak Langsung ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Greg Joel (2014).... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Marchelyno Sundalangi (2014).. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Arief Adi Satria (2017) .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Naniek Utami Handayani Dan Zelika Aprilia (2015) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran Livia (2014)..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran Floren Fay Fatrah Saputri (2018)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran Haris Kadarisman (2018) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.8 Kerangka Pemikiran Adrian Gae Lomi (2016) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.9 Kerangka Pemikiran Nur Hayu Aziz Saputri (2019) ... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.10 Kerangka Pemikiran Lukluk'Atul Bahiroh (2019) .... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.11 Kerangka Pemikiran Dian Aisyah (2019) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.12 Hipotesis Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2. Data Hasil Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3. Uji Validitas dan Realibilitas X1 ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4. Uji Validitas dan Realibilitas X2..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5. Uji Validitas dan Realibilitas Y1..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6. Uji Validitas dan Realibilitas Y2..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 7. Deskripsi Statistik..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 8. Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 9. Uji Linieritas..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 10. Persamaan Regresi..... **Error! Bookmark not defined.**

## **CURRICULUM VITAE**





Nama : Maslutfiah

NIM : 201669100036

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 15 Desember 1997

Email : Maslutfiah1@gmail.com

No. Hp : 085807481385

Pendidikan : - SDN Curah Rejo 1 (2010)

- MTs Darut Taqwa (2013)
- MA Darut Taqwa (2016)
- Universitas Yudharta Pasuruan (2020)