



**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA POSKOPI ZIO
DI KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI



Oleh :

Ferdian Novita Sari

NIM : 3120011

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS BISNIS, BAHASA DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM JOMBANG
2024**



**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA POSKOPI ZIO
DI KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Bisnis (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis



Oleh :

Ferdian Novita Sari

NIM : 3120011

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS BISNIS, BAHASA DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG
2024**



HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA POSKOPI ZIO
DI KABUPATEN JOMBANG

Oleh :

Ferdian Novita Sari

NIM : 3120011

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr.Wiwik Maryati.S.Sos, M.S.M

Abid Datul Mukhoyaroh.S.Sos, M.Si

Tanggal :

Tanggal :

Mengetahui,

Ketua Program Studi:

Ririn Susilawati, S.H.I.,M.E.I

NIY : 11011012227



HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *BRAND IMAGE*, DAN *WORD*
***OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG**
DIMEDIASIOLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA POSKOPIZIO
DI KABUPATEN JOMBANG

SKRIPSI

Oleh :

Ferdian Novita Sari

NIM : 3120011

Telah diuji dan dipertahankan dalam sidang skripsi pada tanggal 25 Mei 2024.
Dan dinyatakan lulus.

Majelis Penguji :

Ketua,

Abid Datul Mukhoyaroh, S.Sos., M.Si.

Penguji I :

Penguji II :

Dina Eka Shofiana, S.E., M.A

Ririn Susilawati, S.H.I., M.E.I

Mengetahui,

Dekan Fakultas Bisnis, Bahasa dan Pendidikan

Dr. Wiwik Maryati, S.Sos., M.S.M



PERNYATAAN

Nama : Ferdian Novita Sari

NIM : 3120011

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul Pengaruh *Customer Experience*, *Brand Image*, dan *Word Of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada PoskopiZio Di Kabupaten Jombang adalah benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya di dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Jombang, 30 Mei 2024

yang membuat pernyataan

Ferdian Novita Sari



HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan atas Izin, Rahmat dan Hidayahnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Tiada lembar yang paling inti dalam skripsi ini kecuali lembar persembahan. Saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Yasin. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Namun beliau dapat mendidik, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi tiada henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana.
2. Pintu Surgaku, Ibunda Saminem. Terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat terimakasih sudah menjadi tempatku untuk pulang, bu.
3. Kakak Miftakhul Jannah, S.Pd. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menenmpuh Pendidikan selama ini. Terimakasih atas dukungan, semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
4. Ibu Dr. Wiwik Maryati, S.Sos, M.S.M dan ibu Abid Datul Mukhoyaroh, S.Sos, M.Si terimakasih sudah membimbing penulis dan mengarahkan penulis dalam mengerjakan tugas skripsi ini dengan sabar, ikhlas, dan penuh kedisiplinan.
5. Untuk seseorang yang sudah hadir di dalam hati penulis terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi rumah ternyaman kedua untuk penulis. Terima kasih atas waktu, doa yang senantiasa dilangitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini, dan dilancarkan niat baik menuju jalan terbaik yang di Ridhoi Allah SWT.
6. Teruntuk teman seperjuangan tercinta khususnya kelas A2 terimakasih sudah saling support dan berbagi pendapat bertukar fikiran, semoga silaturahmi kita tetap terjaga dan sukses Bersama. Terimakasih banyak



untuk Alfinnatun Nikmah, Ismiyati Khodijah atas segala motivasi, dukungan, waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama penyusunan skripsi. Terimakasih selalu mendengarkan keluh kesah penulis.

7. Terakhir, untuk diri saya sendiri Ferdian Novita Sari atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan skripsi ini. Terimakasih yang sudah kuat melewati lika-liku kehidupan hingga sekarang. Terimakasih pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terimakasih pada raga dan jiwa yang masih tetap kuat dan waras hingga sekarang.



HALAMAN MOTTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa doa“

(Ridwan Kamil)

“Setetes keringat orangtuaku seribu langkahku untuk maju”



PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT yang selalu memberikan nikmat, rahmat, dan hidayahnya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Customer Experience, Brand Image, dan Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Poskopizio Di Kabupaten Jombang” dapat terselesaikan dengan lancar. Sholawat serta salam tetap tercurah limbahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW. Dengan ajaran dan tuntunannya sehingga kita dapat menghadapi kehidupan pada zaman modern ini yang menjunjung tinggi nilai-nilai islam.

Dalam kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan rasa hormat dan kerendahan hati, ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak Yasin dan Ibu Saminem yang telah memberikan kasih sayang, motivasi, perhatian, atas segala pengorbanan dan perjuangan, mendidik dengan penuh keikhlasan dan kesabaran, serta memberikan segalanya.
2. Ibu Dr. Wiwik Maryati, S.Sos, M.S.M selaku pembimbing I dan Ibu Abid Datul Mukhoyyaroh, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasehat, dan selalu berusaha menerapkan kedisiplinan kepada penulis.
3. Ibu Dr. Wiwik Maryati, S.Sos, M.S.M selaku Dekan Fakultas Bisnis, Bahasa dan Pendidikan UNIPDU Jombang, Ibu Ririn Susilawati, S.H.I,



M.E.I selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis beserta dosen-dosen dan civitas akademika UNIPDU Jombang atas bantuan dan ilmu yang diberikan selama mengikuti studi.

4. Bapak Dwi Purwanto dan Ibu Meriya Sarah Kusuma selaku Owner PoskopiZio Jombang, dan semua karyawan yang bersedia membantu melancarkan penulisan skripsi ini dengan meluangkan waktunya untuk memberikan segala informasi dan data-data yang dibutuhkan serta diperlukan oleh penulis.
5. Ucapan terima kasih untuk teman-teman seperjuangan Angkatan 2020 Program Studi Administrasi Bisnis Unipdu Jombang yang bersedia ringan tangan membantu, memotivasi dan saling menyemangati dalam proses penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan lancar.

Jombang, 07 Juni 2024

Penulis



ABSTRAK

Pengaruh Customer Experience, Brand Image, Dan Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada PoskopiZio Di Kabupaten Jombang; Ferdian Novita Sari; 3120011; 2024; 150 halaman; Program Studi Administrasi Bisnis; Fakultas Bisnis, Bahasa dan Pendidikan; Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Customer Experience, Brand Image, dan Word Of Mouth terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada PoskopiZio di kabupaten Jombang.

Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan analisis SEM melalui aplikasi Smart-PLS versi 3.0. Pengujian yang dilakukan yakni model pengukuran (outer model), model struktural (Inner Model), uji mediasi dan uji hipotesis. Sampel penelitian sebanyak 214 responden.

Berdasarkan hasil yang diperoleh secara persial bahwa terjadi hubungan Customer Experience berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, Brand Image berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, Brand Image tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, Word Of Mouth berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, Word Of Mouth tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji mediasi menunjukkan secara persial bahwa Customer Experience, Brand Image, dan Word Of Mouth berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan dikatakan Partial Mediation.

Kata Kunci: Customer Experience, Brand Image, Word Of Mouth, Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

The effect of Customer Experience, Brand Image, and Word Of Mouth on Customer Loyalty mediated by Customer Satisfaction of PoskopiZio in Jombang District; Ferdian Novita Sari; 312001; 2024; 150 pages; Business Administration Science Program; Business, Language, and Education Departement; Universitas Pesantrani Tinggi Darul Ulum Jombang.

The study aims to examine the effect of Customer Experience, Brand Image, and Word Of Mouth on Customer Loyalty mediated by Customer Satisfaction of PoskopiZio in Jombang District.

This research uses quantitative method with SEM analysis through the Smart-PLS version 3.0 application. The test carried out are the measurement model (Outer Model), structural model (Inner Model), mediation test and hypothesis testing. The research sample 241 respondents.

Based on the result of the study, it was obtained partially the the Customer Experience relationship had a positive effect on Customer Satisfaction and Customer Loyalty, Brand Image had a positive effect on Customer Satisfaction and Customer Loyalty, Wors Of Mouth had a positive effect on Customer Satisfaction and Customer Loyalty, and Cutomer Satisfaction had a positive effect on Customer Loyalty. The results of the mediation test partially show that Customer Experience, Brand Image, and Word Of Mouth has a positive effect on Customer Loyalty mediated by Customer Satisfaction, which is called Partial Mediation.

Keyword: *Customer Experience, Brand Image, Word Of Mouth, Customer Loyalty, Customer, Satisfation.*



DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	viii
PRAKATA.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Perilaku Konsumen	15
2.2.2 Loyalitas Pelanggan.....	22
2.2.3 Customer Experience	27
2.2.4 Word Of Mouth	32
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	34



2.2.6 Hubungan Antar Variabel.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Metode Penelitian.....	44
3.2 Desain Penelitian	44
3.3 Penetapan Lokasi dan Waktu Penelitian	44
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.4.1 Populasi.....	44
3.4.2 Sampel	45
3.4.3 Teknik Sampling.....	46
3.5 Variabel, Indikator dan Definisi Operasional	47
3.5.1 Variable Penelitian.....	47
3.5.2 Indikator Penelitian	49
3.6 Kerangka Konsep Dan Hipotesis.....	51
3.6.1 Kerangka Konsep.....	51
3.6.2 Hipotesis.....	52
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.7.1 Wawancara (Field Research).....	55
3.7.2 Kuesioner (Angket).....	55
3.8 Skala Pengukuran Data	56
3.9 Teknik Analisis Data	56
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	56
3.9.2 Analisis Structural Equation Modeling (SEM).....	57
BAB IV PEMBAHASAN	67
4.1 Penyajian Data.....	67
4.1.1 Gambaran Umum.....	67
4.1.2 Data Fokus Penelitian	70
4.1.3 Pengujian SEM-PLS	76
4.1.3.1 Convergent Validity	76
4.1.3.2 Discriminant Validity	79
4.1.3.3 Composite Reliability	80



4.1.3.4 Second order conformatory analysis	81
4.1.4 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	84
4.1.5 Uji Hipotesis	86
4.1.6 Uji Mediasi.....	91
4.2 Analisis dan Interpretasi Hasil	93
4.2.1 Analisis.....	93
4.2.2 Interpretasi Data	95
BAB V PENUTUP.....	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	111



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	56
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	71
Tabel 4. 2 Usia responden.....	72
Tabel 4. 3 Pendidikan terakhir responden.....	73
Tabel 4. 4 Pekerjaan responden	74
Tabel 4. 5 Presentase pembelian	75
Tabel 4. 6 Frekuensi pembelian	75
Tabel 4. 7 Analisis sampel	70
Tabel 4. 8 <i>Convergent validity</i>	77
Tabel 4. 9 Nilai loading factor	79
Tabel 4. 10 Nilai cross loading	80
Tabel 4. 11 Konstruk realibilitas dan validitas	81
Tabel 4. 12 Konstruk hasil path coefficient	82
Tabel 4. 13 R-Square	84
Tabel 4. 14 Hasil <i>path coefficient</i>	88
Tabel 4. 15 <i>Specific indirect effect</i>	91



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep	51
Gambar 4. 1 Kedai Poskopizio	67
Gambar 4. 2 Logo Kucing Poskopizio.....	68
Gambar 4. 3 RIngin Contong	68
Gambar 4. 4 Menu Poskopizio.....	69
Gambar 4. 5 Produk Poskopizio rasa lemon	70
Gambar 4. 6 Hasil Uji Outer Model.....	78
Gambar 4. 7 Hasil Uji outer setelah estimasi ulang.....	81