

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN E-WOM TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PENGGUNA PRODUK HAND AND BODY LOTION VASELINE DI PATI**



**Skripsi**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

**Oleh :**

**Pipit Sukmayanti  
NIM 1950210134**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
SYARIAH  
TAHUN 2023**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613  
Email : akademik@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id



### PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan Skripsi saudara :

Nama : PIPIT SUKMAYANTI  
NIM : 1950210134  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Customer Experience dan E-wom terhadap Repurchase Intention Pengguna Produk Hand and Body Lotion Vaseline Di Pati

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 15 Maret 2023 sampai dengan 01 Mei 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 22 Mei 2023



Danang Kurniawan, S.E., M.M.  
NIP. 198904151036042016



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jl. Conge Ngembalrejo, Kotak Pos 51 Kudus 59322  
 Telp. (0291) 432677 Faks. 441613  
 Website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

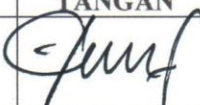

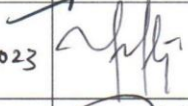


### PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi

saudari:

Nama : Pipit Sukmayanti  
 NIM : 1950210134  
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
 Prodi : Manajemen Bisnis Syariah  
 Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Customer Experience, Dan E-WOM Terhadap Repurchase Intention Pengguna Produk Hand And Body Lotion Vaseline Di Pati**

Telah diujikan pada tanggal 11 Mei 2023 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Abdul Karim, S.S., M.A.</u></b> NIP. 197601282011011001 Ketua / Penguji I	22-05-2023	
<b><u>Dr. H. Murtadho Ridwan, M.Sh.</u></b> NIP. 197606272009011006 Penguji II	22-05-2023	
<b><u>Eni Kusriani, S.E.I., M.E.</u></b> NIP. 198506102012092017 Sekretaris Sidang	22-05-2023	
<b><u>Danang Kurniawan, S.E., M.M.</u></b> NIP. 198904151036042016 Dosen Pembimbing	22-05-2023	
<b><u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u></b> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	22-05-2023	



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Pipit Sukmayanti NIM 1950210134, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan keperluan apapun.
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran dalam pernyataan saya ini.

Kudus, 03 Mei 2023

Penulis



**Pipit Sukmayanti**

**NIM. 1950210134**



## MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, Sesungguhnya  
sesudah kesulitan ada kemudahan”

(QS.Al- Insyirah 94:5-6 )

“Allah SWT tidak membebani seseorang melainkan dengan  
kesanggupannya”

(QS.Al-Baqarah: 286)



## PERSEMBAHAN

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, *Customer Experience*, dan E-wom Terhadap *Repurchase Intention* Pengguna Hand And Bony Lotion Vaseline Di Pati“. Dengan rasa syukur dan segala kerendahan hati, peneliti mempersembahkan karya tulis ini untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ridho dan karunia-Nya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan peneliti.
2. Kedua orang tuaku, Bapak Kasmito Suparno dan Ibu Suyati, yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang melangitkan doa yang luar biasa untuk anaknya serta memberikan dukungan baik moril maupun materil. Terima kasih atas doa, support, motivasi, dorongan dan semangat untuk terus melangkah sejauh ini.
3. Bapak Danang Kurniawan, S.E., MM., selaku dosen pembimbing yang telah menerima saya menjadi mahasiswa bimbingannya dan terima kasih banyak telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta senantiasa sabar dan ikhlas dalam memberikan bimbingan ilmunya kepada peneliti, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
4. Segenap dosen IAIN Kudus dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada saya dan pengalaman akademik maupun non-akademik yang tiada mungkin dapat kubalas.
5. Teruntuk sahabat karibku Ernita Indah Sari, Ika Novia Rahmawati, Rizky Galuh Octaviani, Fatihatul Izza dan Ikhsan Choirin Nizan yang telah bersedia menjadi sahabat seperjuangan dan support serta memberikan semangat motivasi untuk terus maju dan tidak menyerah.
6. Teman-teman seperjuangan Kelas MBS-D angkatan 2019 terima kasih atas kenangan, pelajaran, suka duka dan kerja sama selama masa perkuliahan, semoga kita semua bisa mencapai cita-cita sesuai yang diharapkan dan pertemuan kita tetap terjalin dengan baik.
7. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing me, I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all time. <3*

### PEDOMAN TRASNLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia ( Nomor 158/1987).

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Zal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

## KATA PENGANTAR

### **Bismillahirrahmaanirrahim**

### **Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk sehingga Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, *Customer Experience* dan EWOM Terhadap *Repurchase Intention* Pengguna Produk Hand And Body Lotion Vaseline Di Pati”** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. keluarga, para sahabat dan juga kepada para pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini ditulis dan diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, motivasi, saran dan kritik yang telah diberikan oleh semua pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof Dr.H. Abdurrahman Kasdi., Lc., M.Si. Selaku rektor IAIN Kudus, atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) DI IAIN Kudus.
2. H.Wahibur Rokhman., S.E.,MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian ini.
3. Danang Kurniawan, S.E., MM. Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan fikiran serta senantiasa sabar dalam memberikan kritik, saran, dan arahan bimbingan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr.Suhadi, M.S.I. Selaku dosen wali yang telah membimbing selama masa perkuliahan.
5. Seluruh staff Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberi berbagi pengetahuan dan pengalamannya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
6. Bapak dan ibu beserta keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang, motivasi dan dukungan baik moral maupun doa disetiap waktu untuk kelancaran penyusunan skripsi ini .

7. Pengguna produk Hand and Body Lotion Vaseline yang telah berkontribusi dalam pengisian kuisioner pada google form yang telah dibagikan peneliti melalui link.
8. Teman-teman seperjuangan MBS-D angkatan 2019, terima kasih atas segala kerja sama selama masa perkuliahan.
9. Segenap pihak yang terlibat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
10. Para pembaca yang budiman, semoga dengan kalian membaca hasil skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pemahaman serta referensi bagi karya kalian kedepannya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun dari para pembaca akan penulis terima dengan senang hati guna tercapainya kesempurnaan pada skripsi ini. Akhirnya tiada untaian kata yang pantas dan berharga kecuali ucapan Alhamdulillahirobbil'alamin atas rahmat, karunia dan ridho Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Aamiin.  
*Wassalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pati, 18 April 2023

Pipit Sukmayanti  
NIM. 1950210134