

**PENGARUH *E-WOM*, *PERCEIVED RISK* DAN *ONLINE CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION***

**(Studi Kasus pada Generasi Z Pengguna *E-Wallet* Dana di Kota Padang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi S1 Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas



**PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2023**



No. Alumni Universitas	<b>Satria Bagas Asmara</b>	No. Alumni Fakultas
------------------------	----------------------------	---------------------

a) Tempat/Tgl Lahir : Jakarta/ 09 Mei 2000, b) Nama Orang Tua : Wahyu Hidayat dan Ella Yanova, c) Fakultas : Ekonomi dan Bisnis, d) Departemen : Manajemen, e) No Bp : 1810521012, f) Tanggal Lulus : 03 Mei 2023, g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan, h) IPK : 3,81 i) Lama Studi : 4 Tahun 9 Bulan, j) Alamat Orang Tua : Jalan Kalicitarum U-18, Lapai.

**PENGARUH E-WOM, PERCEIVED RISK DAN ONLINE CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP REPURCHASE INTENTION (STUDI KASUS PADA GENERASI Z PENGGUNA E-WALLET DANA DI KOTA PADANG)**

Skripsi oleh : *Satria Bagas Asmara*  
Pembimbing: *Yanti, SE, MM*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *electronic word of mouth*, *perceived risk* dan *online customer experience* terhadap *repurchase intention* (Studi kasus terhadap generasi z pengguna aplikasi dana di Kota Padang). Populasi pada penelitian ini ialah generasi z pengguna aplikasi dana di Kota Padang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 190 orang responden. Kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert 1-5. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* dengan metode *non probability sampling*. Pengelolaan data penelitian dilakukan dengan program SmartPLS 3.0 dan dibantu oleh *Microsoft Excel*. Hasil penelitian menunjukkan *electronic word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*, *perceived risk* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *repurchase intention*, *online customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*.

Kata Kunci: *electronic word of mouth*, *perceived risk*, *online customer experience* dan *repurchase intention*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal : **03 Mei 2023**  
Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Yanti, SE, MM	Syafrizal, SE, MM, Ph.D	Dr. Vera Puji, SE, MM, Tech

Mengetahui,  
Ketua Departemen Manajemen

Hendra Lukito, SE, MM, Ph.D  
NIP. 197106242006041007



Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama:	Tanda Tangan:
No Alumni Uiversitas	Nama:	Tanda Tangan: