

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN RELIGIUSITAS PADA  
NIAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI (Studi Pelanggan Mixue 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



Diajukan Oleh:

**Dwiki Hidayatullah**

**2010521036**

**PROGRAM STUDI S1 DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
MEI 2024**

	No. Alumni Universitas	Dwiki Hidayatullah	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/tgl lahir: Sumpur Kudus/07 April 2001 b) Nama Orang Tua: Dusriwijaya (Alm) dan Puti Dasni, S.Pi. c) Fakultas: Ekonomi dan Bisnis d) Departemen: Manajemen e) NIM: 2010521036 f) Tanggal Lulus: 18 April 2024 g) Predikat Lulus: Dengan Pujian h) IPK: 3,69 i) Lama Studi: 3 Tahun 8 Bulan h) Alamat Orang Tua: Jorong Pintu Rayo, Sumpur Kudus, Sijunjung, Sumatera Barat, 27563		

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN RELIGIUSITAS PADA NIAT BELI ULANG  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi Pelanggan Mixue Di Kota Padang)

*Skripsi oleh Dwiki Hidayatullah  
Pembimbing Dr. Alfitman, S.E., M.Sc.*

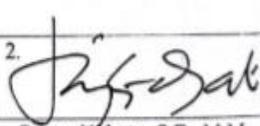
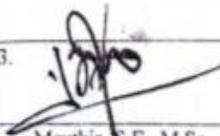
**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pelanggan dan religiusitas pada niat beli ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (studi pelanggan Mixue di Kota Padang). Populasi penelitian ini adalah pelanggan Mixue di Kota Padang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 150 responden. Kuesioner diukur dengan menggunakan skala likers 1-5. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *non-probability* dengan metode *purpose sampling*. Pengelolaan data penelitian ini dilakukan dengan *software* SmartsPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan pengalaman pelanggan dan religiusitas berpengaruh positif dan signifikan pada niat beli ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (studi pelanggan Mixue di Kota Padang).

**Kata kunci:** *Pengalaman Pelanggan; Religiusitas; Kepuasan Pelanggan; Niat Beli Ulang*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal: 18 April 2024

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	Dr. Alfitman, S.E., M.Sc.	Danny Hidayat, S.E., M.M., CMA, CEIP, CEAP.	Meuthia, S.E., M.Sc.

Mengetahui

Ketua Departemen Manajemen

**Hendra Lukito, S.E., M.M., 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 Universitas	Nama:	Tanda Tangan: