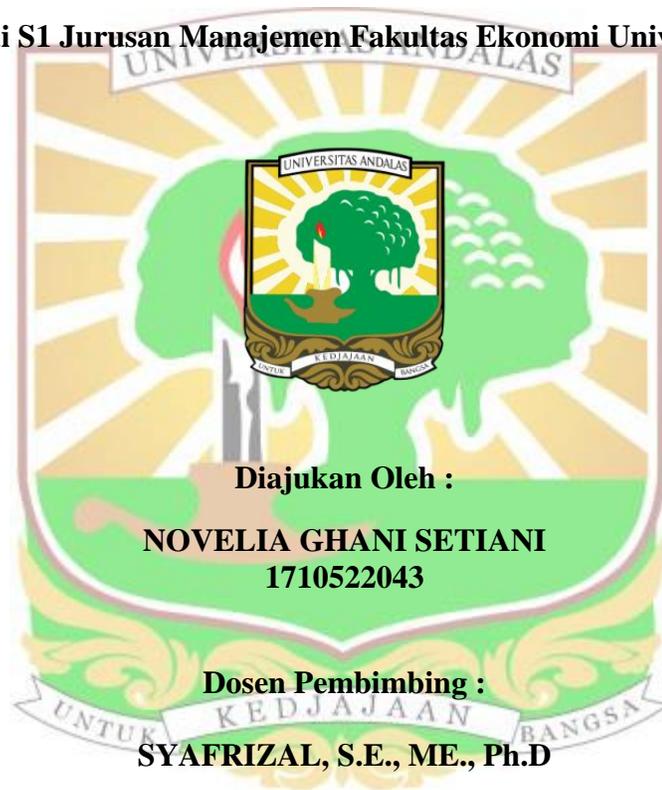


**PENGARUH SALES PROMOTION, ELECTRONIC WORD OF MOUTH DAN  
ONLINE CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP REPURCHASE  
INTENTION PADA PENGGUNA MARKETPLACE SHOPEE DI KOTA  
PADANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada  
Program Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas**



**PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2021**



No. Alumni Universitas

**NOVELIA GHANI SETIANI**

No. Alumni Fakultas

a) Tempat/Tanggal Lahir: Padang/08 November 1998, b) Nama Orang Tua : Yeni Fitri, c) Fakultas : Ekonomi, d) Jurusan : Manajemen, e) No. BP: 1710522043, f) Tanggal Lulus : 29 Juli 2021, g) Predikat Lulus : Dengan Pujian, h) IPK : 3.58, i) Lama Studi : 3 Tahun 11 Bulan, j) Alamat Orang Tua : Jl. By. Pass Batuang Taba No.23 RT02/RW04 Lubuk Begalung, Padang.

**PENGARUH SALES PROMOTION, ELECTRONIC WORD OF MOUTH DAN ONLINE CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA PENGGUNA MARKETPLACE SHOPEE DI KOTA PADANG**

*Skripsi Oleh: Novelia Ghani Setiani  
Pembimbing: Syafrizal, S.E., ME., Ph.D*

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dan diiringi dengan perilaku konsumen yang cenderung melakukan jual beli online untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Salah satunya melalui *online marketplace*. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh *sales promotion*, *electronic word of mouth* dan *online customer experience* terhadap *repurchase intention*. Penelitian ini menggunakan metode uji hipotesis dengan sampel penelitian sebanyak 230 masyarakat Kota Padang yang diambil dengan teknik *non probability sampling*. Pengolahan data penelitian dilakukan untuk melihat pengaruh antar variabel independen dan variabel dependen dengan program SmartPLS versi 3.3.3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *sales promotion* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *repurchase intention*. Sedangkan *electronic word of mouth* dan *online customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*.

**Kata Kunci : Sales Promotion, Electronic Word of Mouth, Online Customer Experience dan Repurchase Intention.**

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 29 Juli 2021. Abstrak ini telah disetujui oleh pembimbing dan penguji:

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Syafrizal, S.E., ME., Ph.D	Dra. Yanti, M.M	Dian Rani Yolanda, S.E., M.Bus

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

**Hendra Lukito, S.E., M.M., Ph.D**

**NIP.19710624200641007**

**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 :