

**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 :