

**ANTESEDEN *CUSTOMER SATISFACTION*, PROMOSI
PENJUALAN, DAN PENGALAMAN PELANGGAN
TERHADAP NIAT BELI ULANG
PRODUK H&M**

(Studi Kasus Pada Gen Z Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta



Disusun Oleh:

RESTI PERMATASARI

NIM:2000011266

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA
MEI 2023

**ANTESEDEN *CUSTOMER SATISFACTION*, PROMOSI
PENJUALAN, DAN PENGALAMAN PELANGGAN
TERHADAP NIAT BELI ULANG
PRODUK H&M
(Studi Kasus Pada Gen Z Yogyakarta)**



Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



RAI RAKE SETYAWAN, S.E.,Gd.Bus.,M.SA.,Ph.D.

Tanggal, 31 Mei 202

NIPM. 19640811 199204 111 0724713

**ANTESEDEN *CUSTOMER SATISFACTION*, PROMOSI
PENJUALAN, DAN PENGALAMAN PELANGGAN
TERHADAP NIAT BELI ULANG
PRODUK H&M**

(Studi Kasus Pada Gen Z Yogyakarta)

Diajukan Oleh:

RESTI PERMATASARI

NIM: 2000011266

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal: 31 Mei 2024

Yang terdiri dari:

Ketua Penguji:



Deny Ismanto, S.E., M.M.

NIPM.19810518 201408 111 1138127

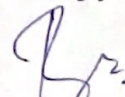
Penguji I



Rai Rake Setyawan, S.E., Gd.Bus., M.SA., Ph.D.

NIPM. 19640811 199204 111 0724713

Penguji II

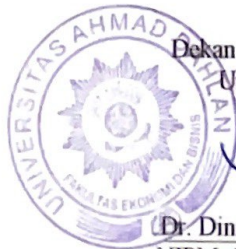


Bagus Gumelar, S.E., M.M.

NIPM. 19871024 201606 111 1235070

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR.

NIPM. 19700620 199601 011 0784345

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Resti Permatasari
NIM : 2000011266
E-mail : resti2000011266@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : **ANTESEDEN *CUSTOMER SATISFACTION*,
PROMOSI PENJUALAN, DAN PENGALAMAN PELANGGAN
TERHADAP NIAT BELI ULANG PRODUK H&M (Studi Kasus Pada Gen Z
Yogyakarta)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan ataupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian atau implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran dalam penelitian ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 31 Mei 2024



Resti Permatasari

NIM: 2000011266

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **ANTESEDEN *CUSTOMER SATISFACTION*, PROMOSI PENJUALAN, DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP NIAT BELI ULANG PRODUK H&M (Studi Kasus Pada Gen Z Yogyakarta)** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

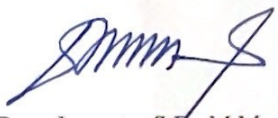
Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 31 Mei 2024


Yang Menyatakan


METERAI TEMPEL
10000
DF7DFALX195214770
Resti Permatasari
NIM: 2000011266


Saksi 1, Ketua Tim Penguji


Deny Ismanto, S.E., M.M.
NIPM.19810518 201708 111 1138127

Saksi 2, Anggota Tim Penguji


Rai Rake Setyawan, S.E., Gd.Bus., M.SA., Ph.D.
NIPM. 19640811 199204 111 0724713

Saksi 3, Anggota Tim Penguji


Bagus Gumelar, S.E., M.M.
NIPM. 19871024 201606 111 1235070

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Resti Permatasari
NIM : 2000011266
E-mail : resti2000011266@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : **ANTESEDEN CUSTOMER SATISFACTION, PROMOSI PENJUALAN, DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP NIAT BELI ULANG PRODUK H&M (Studi Kasus Pada Gen Z Yogyakarta)**

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya (~~mengizinkan / tidak mengizinkan~~) * karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Respository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 31 Mei 2024

Yang menyatakan



Resti Permatasari

NIM: 2000011266

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



RAIRAKE SETYAWAN, S.E., Gd. Bus., M.SA., Ph.D.

NIPM. 19640811 199204 111 0724713

MOTTO

“ Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al Baqarah :286)

“Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu. Dan yang membencimu tidak percaya itu.”

(Ali bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, skripsi ini saya persembahkan:

1. Kedua orang tua, Bapak Sugianto dan Ibu Darmawati yang selalu ada dan tanpa henti memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang dalam setiap langkah serta selalu sabar dalam membimbing dan menasihati, memotivasi dan memberikan pengorbanan yang luar biasa demi keberhasilan putrinya dimasa depan, sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Untuk adik kandung saya, Dwi Ananda Saputra dan keluarga saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Teman-teman saya yang selalu bersedia saya repotkan Masyha, Ica, Sela dan semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih untuk doa, dukungan, saran dan semangatnya selama ini.
4. Keluarga besar Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta terutama bagi dosen Program Studi Manajemen terima kasih atas bimbingan Bapak/Ibu dosen selama saya menempuh studi , semoga bermanfaat dan berguna untuk diri saya serta orang lain di kemudian hari.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan berkat dan anugerah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “*Customer Satisfaction, Promosi Penjualan, dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Niat Beli Ulang Produk H&M (Studi Kasus Pada Gen Z Yogyakarta)*”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kerja keras, bantuan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang senantiasa memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak Rairake Setyawan, S.E., Gd. Bus., M.S.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dari awal membuat skripsi sampai dengan terselesainya penyusunan skripsi ini dan juga banyak memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk kesiapan memasuki dunia kerja.
5. Ibu Candra Vionela M, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan banyak saran dan nasihat serta selalu memberikan semangat dan motivasi selama menempuh pendidikan di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan atas bimbingan dan bantuannya selama penulis mulai menyusun skripsi sampai dengan menyelesaikan studi di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
7. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 31 Maret 2024
Yang menyatakan



Resti Permatasari
NIM: 2000011266

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR TIDAK PLAGIAT	v
LEMBAR PERSETUJUAN AKSES	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR IS	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Pengembangan Hipotesis.....	14
C. Model Penelitian.....	19

BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	20
B. Jenis Dan Sumber Data	21
C. Teknik Pengumpulan Data.....	22
D. Skala Pengukuran.....	23
E. Definisi Operasional.....	23
F. Uji Instrumen	27
G. Uji Hipotesis.....	29
BAB IV ANALISIS DATA.....	31
A. Hasil Penelitian.....	31
B. Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Keterbatasan Penelitian.....	55
C. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	63

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer satisfaction*, promosi penjualan, dan pengalaman pelanggan terhadap niat beli ulang produk H&M (Studi Kasus Pada Gen Z Yogyakarta) baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Yogyakarta pada bulan Januari 2024. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 108 responden. Teknik analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer satisfaction* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat beli ulang produk H&M. Promosi penjualan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap niat beli ulang produk H&M. Pengalaman pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat beli ulang produk H&M. *Customer satisfaction* (X1), promosi penjualan (X2) dan pengalaman pelanggan (X3) berpengaruh secara simultan terhadap niat beli ulang (Y).

Kata kunci : Customer Satisfaction, Promosi Penjualan, Pengalaman Pelanggan, Niat Beli Ulang