

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA KONSUMEN *THRIFT*
FASHION DIKALANGAN GEN Z DI KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

NAFISAH JAUHARI

NPM: 2261201003166



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2026

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

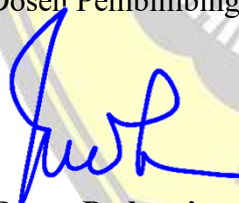
Nama : Nafisah Jauhari
Nomor Pokok Mahasiswa : 2261201003166
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Pelanggan, dan *Word Of Mouth* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Konsumen *Thrift Fashion* Dikalangan Gen Z Di Kota Pasuruan

Pasuruan, 30 Juli 2026

DISETUJUI dan DITERIMA:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M.)


(Yufenti Oktafiah, S.E., M.S.A.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan


(Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M.)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah di uji dan dipertahankan didepan tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat saya untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada tanggal 30 Juli 2026.

TIM PENGUJI:

- 
- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| 1. Nurul Akramiah, S.E., M.M. | 1. Ketua..... |
| 2. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M. | 2. Sekretaris..... |
| 3. Yufenti Oktafiah, S.E., M.S.A. | 3. Anggota..... |

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



(Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M.)

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT
(ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nafisah Jauhari

Nomor Pokok Mahasiswa : 2261201003166

Alamat Rumah : Jl. Teuku Umar Perumahan Griya Fortuna Blok G3
RT. 006 / RW. 002, Kel. Seban, Kec. Gadingrejo,
Kota Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

**“PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA KONSUMEN *THRIFT FASHION* DIKALANGAN GEN Z DI KOTA PASURUAN”**

Menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang tertulis dalam naskah ini dan disebut dalam Daftar Pustaka.

Pasuruan, 30 Juli 2026

Penulis



(NAFISAH JAUHARI)



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN
FAKULTAS EKONOMI
TERAKREDITASI “B”

Keputusan BAN-PT No. 2357/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2019

Jalan Ir. H. Juanda No.68 Telp.(0343) 5611087 Fax. 420926 PASURUAN- 67129

SURAT PERNYATAAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

NAMA : NAFISAH JAUHARI

NPM : 2261201003166

FAKULTAS / PRODI : EKONOMI / MANAJEMEN

TEMPAT, TANGGAL LAHIR : PASURUAN, 07 APRIL 2003

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah selesai melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA KONSUMEN *THRIFT FASHION* DIKALANGAN GEN Z DI KOTA PASURUAN**”. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar atau terdapat pelanggaran terhadap ketentuan akademik, saya bersedia menerima segala konsekuensi dan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 30 Juli 2026

Pembuat,

(NAFISAH JAUHARI)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nafisah Jauhari

Nomor Pokok Mahasiswa : 2261201003166

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 07 April 2003

Alamat : Jl. Teuku Umar Perumahan Griya
Fortuna Blok G3 RT. 006 / RW.
002, Kel. Sebani, Kec. Gadingrejo,
Kota Pasuruan

Nama Orang tua

Ayah : Jon Hendri

Ibu : Arni

Riwayat Pendidikan Terakhir

1. TK Islam Pasuruan : Tahun 2007-Tahun 2009
2. SDN Kebonagung Kota Pasuruan : Tahun 2009-Tahun 2015
3. SMPN 4 Kota Pasuruan : Tahun 2015-Tahun 2018
4. MAN Kota Pasuruan : Tahun 2018-Tahun 2021
5. Terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan Tahun 2022.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT. Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis memanjatkan puji dan syukur ke hadirat-Nya atas limpahan rahmat, kasih sayang, nikmat kesehatan, kekuatan, serta kemudahan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan, dan *Word Of Mouth* terhadap *Repurchase Intention* pada Konsumen *Thrift Fashion* Dikalangan Gen Z Di Kota Pasuruan” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan.

Penyusunan skripsi ini bukanlah proses yang mudah. Penulis menghadapi berbagai tantangan, mulai dari kebingungan dalam menentukan arah penelitian, keterbatasan kemampuan, hingga rasa lelah dan keraguan terhadap diri sendiri. Namun, berkat doa, dukungan, semangat, serta bantuan dari banyak pihak, setiap tantangan tersebut dapat dilalui hingga skripsi ini akhirnya selesai. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT., Puji dan syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Allah SWT. atas segala rahmat, kasih sayang, dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam setiap proses, rasa lelah, keraguan, dan kesulitan, hanya kepada-Nya penulis memohon kekuatan dan petunjuk. Penulis menyadari bahwa keberhasilan ini bukan semata karena kemampuan diri, melainkan atas izin dan kehendak Allah SWT. Semoga ilmu

yang diperoleh menjadi ilmu yang bermanfaat, membawa keberkahan, serta menjadi amal baik yang diridhai-Nya.

2. Kepada Orang Tua tercinta, Dengan penuh cinta dan rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayah dan Bunda tercinta atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan yang tidak pernah putus. Setiap langkah yang penulis tempuh tidak lepas dari perjuangan dan kepercayaan yang selalu kalian berikan. Gelar ini bukanlah akhir dari perjuangan, melainkan persembahan kecil untuk membalas segala cinta yang telah diberikan. Semoga Allah S. senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Ayah dan Bunda.
3. Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M., Penulis menyampaikan terima kasih kepada beliau selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan, atas kesempatan, dukungan, dan fasilitas yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan. Semoga segala dedikasi beliau mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.
4. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M., dan Yufenti Oktafiah, S.E., M.S.A., Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada beliau selaku Dosen Pembimbing I dan beliau selaku Dosen Pembimbing II atas kesabaran, bimbingan, arahan, serta motivasi yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap masukan yang diberikan menjadi pelajaran berharga bagi penulis hingga akhirnya mampu menyelesaikan penelitian ini.
5. Kepada seluruh Bapak/Ibu dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan, Penulis mengucapkan terima kasih atas ilmu, pelayanan, dan bantuan

yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlimpah dari Allah SWT.

6. Teruntuk Saudari/a tersayang, Terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada Miya Ilyah Azmalah dan Ahmad Shifa Jauhari atas doa, perhatian, dukungan, dan kasih sayang yang selalu diberikan. Kehadiran kalian menjadi penguat di setiap proses yang penulis jalani. Terima kasih telah menjadi keluarga yang selalu percaya, memahami, dan menerima penulis dalam segala keadaan. Semoga Allah SWT. senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, serta mengabulkan setiap doa dan harapan kalian.
7. Teruntuk diri penulis sendiri, Terima kasih kepada diri sendiri yang telah memilih untuk tetap bertahan, bangkit, dan terus melangkah meskipun berkali-kali merasa lelah dan ragu. Perjalanan ini mengajarkan bahwa setiap proses, seberat apa pun, akan menemukan akhirnya. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa penulis mampu melewati setiap tantangan dengan penuh keyakinan.
8. Kepada teman-teman Seperjuangan, Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman seperjuangan yang telah menjadi bagian dari perjalanan selama menempuh pendidikan di Universitas Merdeka Pasuruan. Terima kasih atas setiap kebersamaan, tawa, cerita, kerja sama, dukungan, serta kenangan yang telah terukir selama masa perkuliahan. Perjalanan ini tentu tidak akan terasa sama tanpa kehadiran kalian yang telah mengisi hari-hari penulis dengan berbagai pengalaman yang berharga. Terima kasih karena telah menjadi teman untuk belajar, bertukar pikiran, saling menguatkan, dan saling mendoakan agar

mampu menyelesaikan pendidikan hingga akhir. Semoga setiap langkah yang akan kita tempuh setelah ini dipenuhi dengan keberkahan, kesuksesan, serta cita-cita yang dapat terwujud satu per satu.

9. Di antara begitu banyak orang yang Allah SWT hadirkan dalam perjalanan hidup penulis, ada satu nama yang rasanya tidak mungkin dilewatkan dalam halaman ini, yaitu AMP. Terima kasih kepada AMP, sahabat yang Allah SWT hadirkan sebagai salah satu anugerah terindah dalam perjalanan penulis. Terima kasih karena selalu hadir di saat penulis membutuhkan, mendengarkan setiap cerita, memberikan semangat, serta membantu tanpa pernah mengharap balasan. Kebaikan, perhatian, dan ketulusanmu menjadi salah satu alasan penulis mampu melewati berbagai proses hingga menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT. senantiasa menjaga setiap langkahmu, melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, serta mengabulkan segala doa dan cita-citamu. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan yang tidak akan pernah penulis lupakan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang pemasaran, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Pasuruan, 30 Juli 2026

Penulis



(NAFISAH JAUHARI)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT (ORISINALITAS)	iv
SURAT PERNYATAAN SELESAI PENELITIAN.....	
.....	Erro
r! Bookmark not defined.	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Rumusan Masalah.....	10
C.Tujuan Penelitian	10
D.Kegunaan Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A.Teori yang Melandasi Permasalahan	13

1. <i>Repurchase Intention</i>	13
2. Pengalaman Pelanggan	16
3. <i>Word Of Mouth</i>	22
B. Hubungan Antar Variabel.....	26
C. Penelitian Terdahulu	30
D. Kerangka Konseptual.....	33
E. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Definisi Operasional Variabel.....	36
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	43
C. Lokasi Penelitian.....	43
D. Populasi dan Sampel.....	44
E. Jenis Data	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
B. Hasil Penelitian	63
1. Analisis Deskriptif	63
2. Uji Instrumen Penelitian	95
3. Uji Asumsi Klasik.....	99
4. Analisis Regresi Linier Berganda	106
5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	107

6. Pengujian Hipotesis	109
C. Pembahasan Hasil Penelitian	112
1. Pengaruh Pengalaman Pelanggan, dan <i>Word Of Mouth</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	112
2. Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap <i>Repurchase</i> <i>Intention</i>	117
3. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	125
A. Kesimpulan	125
B. Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 2 Skor Skala Likert.....	49
Tabel 3 Indeks Jawaban Responden.....	54
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	70
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Ulang...	72
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	75
Tabel 10 Deskriptif Jawaban Variabel Pengalaman Pelanggan (X_1).....	77
Tabel 11 Deskriptif Jawaban Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X_2)	83
Tabel 12 Deskriptif Jawaban Variabel <i>Repurchase Intention</i> (Y).....	90
Tabel 13 Hasil Uji Validitas	96
Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas	98
Tabel 15 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	99
Tabel 16 Uji Multikolinearitas	102
Tabel 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	103
Tabel 18 Hasil Uji Linearitas	105
Tabel 19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	106
Tabel 20 Hasil Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	108
Tabel 21 Hasil Uji F (Uji Signifikansi secara Simultan).....	109

Tabel 22 Hasil Uji T (Uji Signifikansi secara Parsial)	111
--	-----



DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
Gambar 1 Data Pengguna <i>Thrift</i> ing	4
Gambar 2 Kerangka Konseptual	34
Gambar 3 Uji Normal <i>P-P Plot</i>	100
Gambar 4 <i>Scatterplot</i> Diagram Uji Heteroskedastisitas	104



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

Lampiran 1 Lampiran Kuesioner

Lampiran 2 Rincian Waktu Penelitian

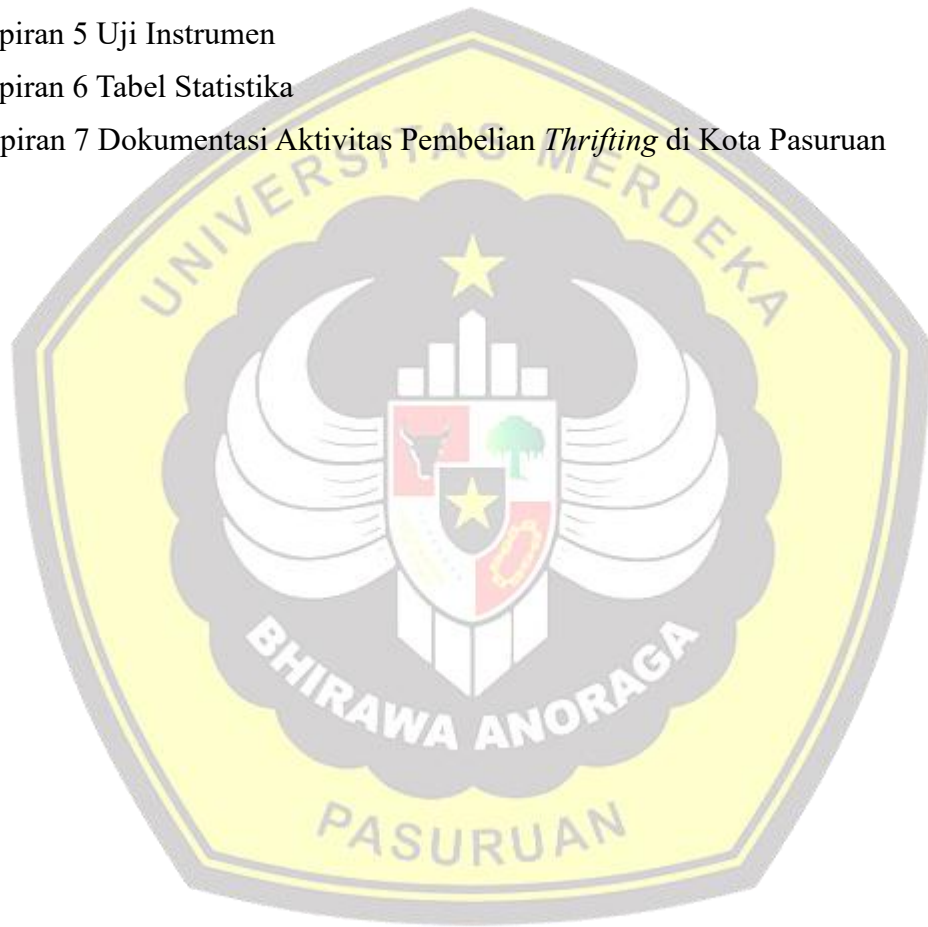
Lampiran 3 Tabulasi

Lampiran 4 Analisis Deskriptif

Lampiran 5 Uji Instrumen

Lampiran 6 Tabel Statistika

Lampiran 7 Dokumentasi Aktivitas Pembelian *Thrift* di Kota Pasuruan



**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA KONSUMEN *THRIFT*
FASHION DIKALANGAN GEN Z DI KOTA PASURUAN**

Nafisah Jauhari¹, Dra. A. Ratna Pudyaningsih², Yufenti Oktafiah³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

E-MAIL: nafisah07jauhari@gmail.com¹, ratnahend@gmail.com²,
oktavivnty@gmail.com³

ABSTRAK

Perkembangan *thrift fashion* semakin diminati oleh Generasi Z karena menawarkan pakaian yang unik, berkualitas, dan memiliki harga yang lebih terjangkau. Namun, tingginya minat terhadap *thrift fashion* belum tentu membuat konsumen memiliki keinginan untuk melakukan pembelian ulang. Pengalaman pelanggan saat berbelanja dan *word of mouth* menjadi faktor yang diduga memengaruhi *Repurchase Intention*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pelanggan dan *word of mouth* terhadap *Repurchase Intention* pada konsumen *thrift fashion* dikalangan Generasi Z Kota Pasuruan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* terhadap 98 responden yang pernah membeli *thrift fashion* minimal dua kali. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda diperoleh $Y = 10,496 + 0,156X_1 + 0,399X_2$ dan *R Square* diperoleh 0,619 atau 61,9% . Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan dan *word of mouth* secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*. Pengalaman berbelanja yang menyenangkan, kualitas produk yang sesuai harapan, serta rekomendasi positif dari teman, maupun keluarga mampu meningkatkan kepercayaan konsumen sehingga mendorong mereka untuk kembali membeli produk *thrift fashion*.

Kata Kunci: Pengalaman Pelanggan, *Word Of Mouth*, *Repurchase Intention*
Konsumen, Gen Z, Kota Pasuruan