

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP *CUSTOMER REPURCHASE INTENTION* YANG
DIMODERASI OLEH *PRODUCT QUALITY* PADA *SKINCARE*
THE ORIGINOTE**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

INDRIANA YUNIAN TI

212304031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP *CUSTOMER REPURCHASE INTENTION* YANG
DIMODERASI OLEH *PRODUCT QUALITY* PADA *SKINCARE*
THE ORIGINOTE**

Diajukan Oleh:

INDRIANA YUNIANTI

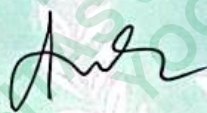
212304031

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal : 11 Agustus 2025

Mengesahkan,

Pembimbing,



Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc.

Ketua Denguji,



Wina Driyan Pradana, S.E., M. M.

Anggota Penguji,



Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc.

Pjs. Ketua Program Studi Manajemen,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.

NPP: 2018.13.0130

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Indriana Yunianti

NPM : 212304031

Program Studi : Manajemen (S-I)

Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Image* dan *Customer Experience* terhadap *Customer Repurchase Intention* yang dimoderasi oleh *Product Quality* pada *Skincare The Originote*.

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 11 Agustus 2025



Indriana Yunianti

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Brand Image* dan *Customer Experience* terhadap *Customer Repurchase Intention* yang dimoderasi oleh *Product Quality* pada *Skincare The Originote*”.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Ibu Prof. Dr.rer.nat.apr. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA selaku Ketua Prodi Manajemen (S-1).
4. Ibu Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang dengan penuh kesabaran dan perhatian dalam membimbing, serta selalu mendorong penulis hingga sampai pada titik ini.
5. Seluruh Dosen dan Sivitas akademika Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
6. Teristimewa untuk keluarga tercinta Ibu, Ayah, Kakak dan Adik, yang selalu menjadi rumah terhangat dalam setiap langkah dan selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi hidup penulis.

7. Diri saya sendiri, atas keberanian untuk tetap melangkah dan bertahan di tengah berbagai tantangan, serta tidak pernah menyerah untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.
8. Teman-teman seperjuangan, khususnya Putri, Yatinah, Vera, Via, Dede, Sandika, Dinda, Mayka, Alifah serta yang paling spesial Alfarisi, yang selalu memberikan dukungan moral, motivasi, dan kebersamaan yang tak terlupakan selama proses penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada saya. Akhirnya besar harapan saya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, 11 Agustus 2025

Penulis,

Indriana Yunianti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori	14
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Bepikir.....	32
D. Pengembangan Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Desain Penelitian	36
1. Tipe Desain Penelitian.....	36
2. Pendekatan Penelitian.....	36
3. Dimensi Waktu	36
4. Unit Analisis	37
5. Variable pengukuran	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian	38
1. Tempat Penelitian.....	38

2. Waktu Penelitian	39
C. Definisi Operasional.....	39
D. Populasi dan Sampel.....	42
1. Populasi	42
2. Sampel	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis	45
1. Analisis Deskriptif	46
2. Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	46
3. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	48
4. Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Deskripsi Data	52
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	52
2. Karakteristik Responden	52
B. Analisis Data	63
1. Uji Instrumen Penelitian (<i>Outer Model</i>).....	63
2. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	69
C. Pengujian Hipotesis.....	72
1. Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>)	72
2. Uji Hipotesis Pengaruh Moderasi	73
D. Pembahasan.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Trend <i>Skincare</i> Dunia	1
Gambar 1. 2 Top Produk serum wajah yang banyak dicari	2
Gambar 1. 3 Trend pencarian produk The Originote Di Indonesia selama 12 bulan terakhir.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	32
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin	53
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	53
Gambar 4. 3 Pernyataan Responden.....	57

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	40
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran	44
Tabel 4. 1 Domisili Responden.....	54
Tabel 4. 2 Deskriptif Statistik	58
Tabel 4. 3 Loading Factor Validitas Konvergen	64
Tabel 4. 4 Nilai Average Variance Inflation Factor (AVE).....	65
Tabel 4. 5 Nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	66
Tabel 4. 6 Nilai Fornell-Larcker Criterion.....	67
Tabel 4. 7 Nilai Cross Loading.....	68
Tabel 4. 8 Cronbac'h Alpha dan Composite Reliabilty	69
Tabel 4. 9 Nilai R-Square Adjusted.....	70
Tabel 4. 10 Nilai F-Sqaure.....	70
Tabel 4. 11 Goodness of Fit	71
Tabel 4. 12 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	72
Tabel 4. 13 Uji Hipotesis Pengaruh Moderasi	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Menjadi Responden	90
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	94
Lampiran 3 Identitas Responden	100
Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden	120
Lampiran 5 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	134
Lampiran 6 Lembar Kartu Bimbingan	141
Lampiran 7 Surat Bebas Keuangan	143
Lampiran 8 Bukti Cek Plagiarisme.....	145

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA