



**Peran Pengalaman Pelanggan, Citra Merek dan Trust terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Indomaret Cabang Porong**

*The Role of Customer Experience, Brand Image and Trust on Consumer Repurchase Interests of Indomaret Porong Branch*

Achmad Andy Permana Putra

NIM: 202010200062

Dosen Pembimbing

Sumartik, SE. MM

Dosen Penguji

Dr. Hasan Ubaidillah, SE., MM

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial**

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**

**Maret, 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

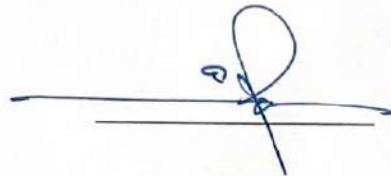
Judul : Peran Pengalaman Pelanggan, Citra Merek dan Trust terhadap Minat  
Beli Ulang Konsumen Indomaret Cabang Porong  
Nama Mahasiswa : Achmad Andy Permana Putra  
NIM : 202010200062

Dosen Pembimbing  
Sumartik, SE., MM  
0701038103

Disetujui oleh



Dosen Penguji 1  
Dr. Hasan Ubaidillah, SE., MM  
0726027304



Dosen Penguji 2  
Dewi Andriani, SE., MM  
0710097101



Ketua Program Studi  
Dr. Vera Firdaus, S.Psi., M.M  
0715067304

Diketahui oleh



Dekan  
Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom  
0711028001



Tanggal Ujian  
( 16 Mei 2024 )

Tanggal Lulus  
( 16 Mei 2024 )

## DAFTAR ISI

<u>PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI</u>	
<u>SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA</u> .....	3
DAFTAR ISI.....	4
<u>ABSTRAK</u> .....	5
ABSTRACT.....	5
I.... <u>PENDAHULUAN</u> .....	6
II... LITERATURE REVIEW.....	10
III... METODE.....	13
IV.. <u>JADWAL PENELITIAN</u> .....	15
V.... <u>HASIL DAN PEMBAHASAN</u> .....	16
VI.. <u>SIMPULAN</u> .....	26
VII. <u>UCAPAN TERIMAKASIH</u> .....	26
<u>REFERENSI</u> .....	27

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Achmad Andy Permana Putra  
NIM : 202010200062  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

**DAN**

Dosen Pembimbing : Sumartik, SE., MM  
NIK/NIP : 0701038103  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

**MENYATAKAN** bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Peran Pengalaman Pelanggan, Citra Merek dan Trust terhadap Minat Beli Ulang  
Konsumen Indomaret Cabang Porong  
Kata Kunci : Pengalaman Pelanggan, Citra Merek, Kepercayaan, Minat Beli Ulang, Konsumen

**TELAH:**

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

**SERTA\*:**

- Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Sumartik, SE., MM  
NIP. 0701038103

Sidoarjo, (15/10/2024)  
Mahasiswa



Achmad Andy Permana Putra  
NIM. 202010200062

\*Centang salah satu.

## PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **“Peran Pengalaman Pelanggan, Citra Merek dan Trust terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Indomaret Cabang Porong”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo