



# Similarity Report

## Metadata

Name of the organization

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**

Title

**Alisya Maghfiroh Izaati\_212010200262\_BAB 1-5**

Author(s)

Coordinator

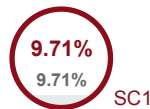
**perpustakaan umsidabulqis**

Organizational unit

**Perpustakaan**

## Record of similarities

SCs indicate the percentage of the number of words found in other texts compared to the total number of words in the analysed document. Please note that high coefficient values do not automatically mean plagiarism. The report must be analyzed by an authorized person.

**25**

The phrase length for the SC 2

**6610**






Length in words

**51303**

Length in characters

## Alerts

In this section, you can find information regarding text modifications that may aim at temper with the analysis results. Invisible to the person evaluating the content of the document on a printout or in a file, they influence the phrases compared during text analysis (by causing intended misspellings) to conceal borrowings as well as to falsify values in the Similarity Report. It should be assessed whether the modifications are intentional or not.

Characters from another alphabet		0
Spreads		0
Micro spaces		0
Hidden characters		0
Paraphrases (SmartMarks)		53

## Active lists of similarities

This list of sources below contains sources from various databases. The color of the text indicates in which source it was found. These sources and Similarity Coefficient values do not reflect direct plagiarism. It is necessary to open each source, analyze the content and correctness of the source crediting.

### The 10 longest fragments

Color of the text

NO	TITLE OR SOURCE URL (DATABASE)	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
1	<a href="http://repository.stei.ac.id/8710/4/BAB%20III.pdf">http://repository.stei.ac.id/8710/4/BAB%20III.pdf</a>	33 0.50 %
2	<a href="http://repository.iainkudus.ac.id/11030/5/5.%20BAB%20II.pdf">http://repository.iainkudus.ac.id/11030/5/5.%20BAB%20II.pdf</a>	32 0.48 %
3	<a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/7000/50167/55915">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/7000/50167/55915</a>	29 0.44 %
4	<a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6869/49193/54906">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6869/49193/54906</a>	22 0.33 %
5	<a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/3208/23738/26798">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/3208/23738/26798</a>	21 0.32 %

6	<a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6869/49192/54905">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6869/49192/54905</a>	19 0.29 %
7	<a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6869/49226/54936">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6869/49226/54936</a>	18 0.27 %
8	<a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/7000/50167/55915">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/7000/50167/55915</a>	17 0.26 %
9	<a href="http://digilib.uinsa.ac.id/20696/6/Bab%203.pdf">http://digilib.uinsa.ac.id/20696/6/Bab%203.pdf</a>	17 0.26 %
10	<a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6869/49192/54905">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6869/49192/54905</a>	15 0.23 %

from RefBooks database (1.83 %)



NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
----	-------	---------------------------------------

**Source: Paperity**

1	PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE, PRODUCT QUALITY DAN SERVICESCAPE TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA TOKO JEJEG BALI JAYANTI I Wayan Gede Antok Setiawan Jodi, Ni Putu Nita Anggraini, Ni Putu Zelga Wahyuni;	21 (4) 0.32 %
2	Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Social Media Marketing terhadap Minat Beli Merek Jobb pada Marketplace Lazada Zakaria Zakaria, Sri Yuliyanti;	21 (2) 0.32 %
3	Peran moderasi customer experience atas pengaruh visual merchandising terhadap repurchase intention KKV Dexter Jefferson;	17 (3) 0.26 %
4	PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) TERHADAP KUALITAS LAPORAN KEUANGAN SKPD DI KABUPATEN SUMBAWA Rudi Masniadi, Rosyidah Rachman, Cici Ariska;	13 (1) 0.20 %
5	Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Strategi Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Di Grosir UD.RD Desa Sennah Kecamatan Pangkatan Munthe Ida Royani, Rejeki Anita Sri, Broto Bayu Eko;	13 (1) 0.20 %
6	Dampak Motivasi Kewirausahaan Sosial Terhadap Pemberdayaan Perempuan dan Pengentasan Kemiskinan Sri Purwantini, Endang Rusdianti, Wahdi Nirsetyo;	11 (1) 0.17 %
7	PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, KEAMANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA SOSIAL COMMERCE TIKTOK SHOP DI KOTA BATAM Manullang Cici Astriani Br, Mauli Siagian;	10 (1) 0.15 %
8	PENGARUH STORE ENVIRONMENT TERHADAP CUSTOMER EXPERIENCE DAN REPURCHASE INTENTION PADA MITOS KOPI COFFEE SHOP RENON Rahanata Gede Bayu, Bertha Devina;	5 (1) 0.08 %
9	Pengaruh Social Media Marketing terhadap Minat dan Keputusan Pembelian Konsumen pada Usaha Makanan Sehat di Kota Malang Othysalonika Othysalonika, Faizal Febriananda, Muhaimin Abdul Wahib;	5 (1) 0.08 %
10	Electronic word of mouth dan minat beli pada follower produk hijab Naihijab.id Nida Hasanati, Sagfra Salsabila Elsy;	5 (1) 0.08 %

from the home database (0.00 %)



NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
----	-------	---------------------------------------

from the Database Exchange Program (0.00 %)



NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
----	-------	---------------------------------------

NO	SOURCE URL	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
1	<a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6869/49192/54905">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6869/49192/54905</a>	65 (5) 0.98 %
2	<a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/7000/50167/55915">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/7000/50167/55915</a>	46 (2) 0.70 %
3	<a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6869/49193/54906">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6869/49193/54906</a>	45 (4) 0.68 %
4	<a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6869/49226/54936">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6869/49226/54936</a>	41 (4) 0.62 %
5	<a href="http://repository.iainkudus.ac.id/11030/5/5.%20BAB%20II.pdf">http://repository.iainkudus.ac.id/11030/5/5.%20BAB%20II.pdf</a>	37 (2) 0.56 %
6	<a href="http://repository.stei.ac.id/8710/4/BAB%20III.pdf">http://repository.stei.ac.id/8710/4/BAB%20III.pdf</a>	33 (1) 0.50 %
7	<a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/7655/54875/60930">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/7655/54875/60930</a>	33 (4) 0.50 %
8	<a href="http://digilib.uinsa.ac.id/20696/6/Bab%203.pdf">http://digilib.uinsa.ac.id/20696/6/Bab%203.pdf</a>	30 (2) 0.45 %
9	<a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/3208/23738/26798">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/3208/23738/26798</a>	28 (2) 0.42 %
10	<a href="https://ejournal.upi.edu/index.php/manajerial/article/download/54931/pdf">https://ejournal.upi.edu/index.php/manajerial/article/download/54931/pdf</a>	27 (2) 0.41 %
11	<a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/2177/15382/17095">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/2177/15382/17095</a>	21 (3) 0.32 %
12	<a href="https://journal.ipb.ac.id/index.php/jabm/article/download/43649/25693">https://journal.ipb.ac.id/index.php/jabm/article/download/43649/25693</a>	15 (2) 0.23 %
13	<a href="https://online-journal.unja.ac.id/jmbp/article/download/19663/15537">https://online-journal.unja.ac.id/jmbp/article/download/19663/15537</a>	15 (2) 0.23 %
14	<a href="https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/ekonomika/article/download/2402/1930/7087">https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/ekonomika/article/download/2402/1930/7087</a>	15 (3) 0.23 %
15	<a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/4620/33064/37322">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/4620/33064/37322</a>	14 (1) 0.21 %
16	<a href="http://repository.unmuhjember.ac.id/8287/3/ABSTRAK.pdf">http://repository.unmuhjember.ac.id/8287/3/ABSTRAK.pdf</a>	12 (1) 0.18 %
17	<a href="http://repository.unwira.ac.id/18258/6/BAB%20V.pdf">http://repository.unwira.ac.id/18258/6/BAB%20V.pdf</a>	11 (1) 0.17 %
18	<a href="https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jab/article/download/35577/33299/75324">https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jab/article/download/35577/33299/75324</a>	10 (1) 0.15 %
19	<a href="http://repository.unmuhjember.ac.id/16366/1/B.%20ABSTRAK.pdf">http://repository.unmuhjember.ac.id/16366/1/B.%20ABSTRAK.pdf</a>	10 (1) 0.15 %
20	<a href="http://repository.teknokrat.ac.id/5739/1/skripsi19411262.pdf">http://repository.teknokrat.ac.id/5739/1/skripsi19411262.pdf</a>	7 (1) 0.11 %
21	<a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/2132/15494/17261">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/2132/15494/17261</a>	6 (1) 0.09 %

### List of accepted fragments (no accepted fragments)

NO	CONTENTS	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
----	----------	---------------------------------------

Page | 1

The Influence Of Customer Experience, EWOM And Social Media  
Marketing On Repurchase Intention At The Pandaan Pring Sewu  
Cultural Market, Pasuruan  
Pengaruh Customer Experience, EWOM Dan Social Media Marketing  
Terhadap Repurchase Intention Pada Pasar Budaya Pring Sewu  
Pandaan, Pasuruan

Alisya Maghfiroh Izzati<sup>1)</sup>, Dewi Komala Sari<sup>2)</sup>, Rizky Eka Febriansyah<sup>3)</sup> 1)Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia 2) Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia 3) Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia \*Email Penulis Korespondensi: dewikomalasari@umsida.ac.id

**Abstract.** This research focuses on the influence of customer experience, EWOM ( electronic word of mouth) and social media marketing on repurchase intention. The problem taken in this study is the behavior of consumers who have difficulty in making repurchase decisions because of a unique phenomenon at the location that will be the object of research, namely the Pring Sewu Pandaan Cultural Market, Pasuruan. The research method uses a quantitative approach with a population of people who visit the Pring Sewu Cultural market at least once starting from the age of 15 years who belong to generation Z. The sampling technique uses non probability sampling with a purposive sampling approach and the number of respondents is 100. The data collection method is through distributing questionnaires and the answers are measured using a Likert scale. The data analysis technique used in this study uses PLS-SEM statistical analysis using Smart PLS software. The results prove that Customer Experience affects Repurchase Intention at the Pring Sewu Cultural Market in Pandaan, Pasuruan, EWOM has no effect on Repurchase Intention at the Pring Sewu Cultural Market in Pandaan, Pasuruan, and social media marketing affects Repurchase Intention at the Pring Sewu Cultural Market in Pandaan, Pasuruan.

Keywords : Customer Experience, EWOM, Social Media Marketing, Repurchase Intention

Abstrak. Penelitian ini berfokus pada pengaruh customer experience, EWOM ( electronic word of mouth ) dan social media marketing terhadap repurchase intention. Masalah yang di ambil pada penelitian ini adanya perilaku konsumen yang kesulitan dalam membuat Keputusan pembelian ulang karena adanya fenomena yang unik pada lokasi yang akan di jadikan objek penelitian yaitu di Pasar Budaya Pring Sewu Pandaan, Pasuruan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi masyarakat yang berkunjung di pasar Budaya Pring Sewu minimal 1 kali mulai dari usia 15 tahun yang termasuk generasi Z. Teknik Pengambilan Sampel menggunakan non probability sampling dengan pendekatan sampling purposive dan banyaknya responden sejumlah 100. Metode pengumpulan data melalui penyebaran penyebaran kuesioner dan jawaban diukur menerapkan skala likert. Teknik analisis data yang dimanfaatkan untuk penelitian ini menggunakan analisis statistik PLS-SEM menggunakan software Smart PLS. Hasil penelitian membuktikan bahwa Customer Experience berpengaruh terhadap Repurchase Intention pada Pasar Budaya Pring Sewu di Pandaan, Pasuruan, EWOM tidak berpengaruh terhadap Repurchase Intention pada Pasar Budaya Pring Sewu di Pandaan, Pasuruan, dan social media marketing berpengaruh terhadap Repurchase Intention pada Pasar Budaya Pring Sewu di Pandaan, Pasuruan.

Kata Kunci : Customer Experience, EWOM, Social Media Marketing, Repurchase Intention

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dan media sosial telah mengubah cara konsumen berinteraksi dengan merek dan melakukan keputusan pembelian ulang [1]. Hal ini juga berdampak pada sektor pariwisata dan destinasi wisata budaya seperti Pasar Budaya Pring Sewu di Pandaan, Pasuruan. Sebagai destinasi wisata yang mengusung konsep pasar tradisional dengan nuansa budaya Jawa. Media sosial melalui internet adalah sumber informasi terkini yang paling sering dimanfaatkan oleh perusahaan untuk mendukung pemasaran produk atau layanannya. Melalui akses jaringan internet, pengguna dapat menjangkau berbagai wilayah strategis, menyampaikan informasi dengan mudah, memanfaatkan kualitas koneksi yang baik, dan menghemat biaya operasional [2]. Persaingan yang ketat membuat perusahaan mencari ide-ide kreatif serta terobosan-terobosan

2 | Page

agar pelanggannya tetap setia sehingga timbul niat membeli kembali terhadap produk yang ditawarkan [3]. Dalam konteks ini, pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi repurchase intention (niat pembelian ulang) pengunjung menjadi sangat penting.

Pengalaman konsumen dimulai pada saat konsumen melihat promosi, kemudian memutuskan untuk membeli dan menggunakan suatu produk, serta keadaan yang terjadi pada saat melihat promosi sampai pada akhirnya membeli dan menggunakan produk tersebut merupakan pengalaman bagi konsumen. Adapun beberapa pengalaman konsumen yang melakukan pembelian tanpa bertatap muka karena dapat mencari informasi dari pihak lain yang sudah memiliki pengalaman untuk membeli ulang produk tersebut [4]. Pengalaman yang memuaskan dan berkesan saat mengunjungi Pasar Budaya Pring Sewu dapat mendorong pengunjung untuk kembali di masa yang akan datang. Customer experience penting dalam membentuk loyalitas serta berperan signifikan dalam menarik konsumen untuk melakukan pembelian ulang [5]. Dalam beberapa kasus yang terjadi pada lingkungan tersebut, varian dan kualitas produk yang konsisten bisa lebih berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan daripada pengalaman pelanggan itu sendiri, sehingga terjadi kurangnya keseimbangan fokus antara meningkatkan customer experience dan mempertahankan konsistensi kualitas produk untuk secara efektif membangun loyalitas pelanggan dan mendorong repurchase intention, mengingat adanya potensi perbedaan pengaruh kedua faktor tersebut terhadap perilaku konsumen Repurchase Intention mengarah terhadap keinginan pelanggan dalam melaksanakan pembelian kembali dari penjual online secara serupa [6]. Intensi pembelian ulang juga merupakan kondisi dimana pelanggan akan membeli kembali produk pada merek yang sama jika adanya kebutuhan atau keinginan [7]. Meskipun pelanggan tersebut sudah memiliki pengalaman pembelian sebelumnya jika ulasan positif terus muncul pada produk tersebut maka repurchase intention pun juga semakin meningkat. Apalagi di era digital saat ini, peran EWOM (electronic word of mouth) dan pemasaran media sosial juga tidak mampu diabaikan apabila untuk WOM yang dilaksanakan melalui cara konvensional,, EWOM menawarkan lebih banyak kegunaan untuk konsumen, diantaranya kemampuan memperoleh informasi tanpa memandang [8]. EWOM memiliki pengaruh kuat terhadap niat pembelian dalam industri pariwisata, terutama melalui platform ulasan online. Ulasan dan rekomendasi dari pengunjung sebelumnya dapat secara signifikan mempengaruhi persepsi

dan keputusan calon pengunjung Pasar Budaya Pring Sewu [9].

EWOM maupun komentar online positif terdapat pengaruh signifikan terhadap minat beli ulang. Pada perspektif penjualan, EWOM positif mampu mempromosikan untuk konsumen lain dalam menciptakan repurchase intention juga meningkatkan perilaku pembelian [10]. Namun masalahnya dampak EWOM terhadap repurchase intention tidak selalu sebesar yang diharapkan dikarenakan tidak semua konsumen memberikan ulasan positif terhadap suatu produk, beberapa konsumen juga memberikan ulasan negatif tergantung pengalaman yang dirasakan oleh konsumen tersebut dalam menilai suatu produk. Sehingga konsumen menghadapi tantangan dalam mengevaluasi dan menyaring informasi dari berbagai ulasan online untuk membuat keputusan pembelian ulang yang informatif. Mereka perlu mempertimbangkan kredibilitas dan relevansi setiap ulasan, menyeimbangkan perspektif positif dan negatif, serta mencocokkannya dengan kebutuhan dan preferensi pribadi mereka. Dan kini, EWOM sudah sebagai suatu aktivitas pemasaran juga menjadi hubungan komunikasi diantara konsumen pada aspek berbagai ulasan produk melalui media online [11].

Strategi digital marketing dimanfaatkan dari pelaku usaha untuk meningkatkan potensi aktivitas digital yang dilakukan [12]. Seperti halnya pemasaran melalui media sosial memiliki dampak positif yang signifikan terhadap minat beli. Hal ini terjadi karena promosi melalui media sosial mampu menyampaikan informasi secara cepat dan praktis kepada konsumen mengenai produk yang ditawarkan, sehingga dapat menciptakan persepsi merek yang baik dan mendorong niat pembelian ulang [13]. Tetapi seiring berjalannya waktu efektivitas social media marketing dalam meningkatkan repurchase intention tidak selalu sejalan dengan ekspektasi ideal. Banyaknya konten di media sosial dapat menyebabkan overload informasi, membuat pesan pemasaran sulit menonjol. Sehingga terdapat kecenderungan konsumen yang tidak melakukan repurchase intention meskipun maraknya pemasaran digital kesulitan memilah informasi yang relevan dan terpercaya. Platform media sosial dengan sangat populer dimanfaatkan merupakan Facebook, selanjutnya yaitu Instagram serta YouTube. Pengguna media sosial sebagai fokus utama untuk berbagai pelaku bisnis maupun perusahaan dalam mempromosikan produk mereka dengan strategi pemasaran berbasis media sosial [14].

Masalah utama yang muncul dari fenomena tersebut adalah adanya perilaku konsumen yang mengalami kesulitan dalam membuat keputusan pembelian ulang di Pasar Budaya Pring Sewu. Berdasarkan penelitian sebelumnya sudah sering ditemukan mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi repurchase intention. Salah satu penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa customer experience terdapatnya pengaruh terhadap repurchase intention dengan positif dan signifikan [15], sejalan terhadap penelitian lain yang menjelaskan mengenai customer experience terdapat **pengaruh signifikan terhadap repurchase intention** [16]. Namun berbeda dengan penelitian lain yang menjelaskan mengenai customer experience tidak terdapat

Page | 3

**pengaruh signifikan terhadap repurchase intention** [17]. **Dalam penelitian** yang dilaksanakan membuktikan mengenai ewom terdapat **pengaruh signifikan terhadap repurchase intention** [18]. Penelitian yang juga membuktikan hasil yang sama mengenai ewom terdapat pengaruh terhadap repurchase intention dengan positif dan signifikan [19]. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang lain yang membuktikan bahwa ewom tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap repurchase intention [20]. Pada penelitian yang telah dilakukan menjelaskan terkait social media marketing terdapat pengaruh terhadap repurchase intention secara signifikan [21]. Hal ini sejalan terhadap penelitian lain yang menjelaskan mengenai social media marketing terdapat pengaruh terhadap repurchase intention dengan positif dan signifikan [22]. Sedangkan berbeda dengan penelitian lain yang menjelaskan mengenai social media marketing tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap repurchase intention [23].

Menurut penjelasan tersebut peneliti memperoleh terdapat Evidence Gap maupun kesenjangan hasil terhadap penelitian terdahulu. Evidence gap menjadi hasil dari penelitian yang memungkinkan semua kesimpulan dalam konteksnya sendiri, tetapi bertentangan interpretasi ketika dilihat dari sudut pandang yang lebih abstrak sebagai kompleksitas dalam penelitian ilmiah [24]. Dan adanya kebaruan dari penelitian sebelumnya yang dimana Air Terjun Coban Binangun Plintahan, Pandaan menjadi objek penelitiannya, sedangkan objek penelitian yang di gunakan pada penelitian ini adalah Pasar Budaya Pring Sewu Pandaan, Pasuruan [25].

Pasar Budaya Pring Sewu sudah memperoleh popularitas secara signifikan, khususnya dari media sosial. Sejumlah wisatawan yang datang menuju pasar wisata serta menyampaikan pengalaman mereka dari postingan pada media sosial misalnya instagram. Hal tersebut didukung juga pada promosi wisata dari pemerintah Kecamatan Pandaan. Pengalaman konsumen, Electronic Word of Mouth (EWOM) dan promosi wisata melalui media sosial merupakan **faktor yang dapat mempengaruhi minat** kunjungan wisatawan [26]. Dengan demikian, diperlukan penelitian lebih lanjut dengan harapan bisa meningkatkan pengetahuan serta memperkuat hasil temuan dengan judul "Pengaruh Customer Experience, EWOM (Electronic Word of Mouth) dan Social Media Marketing terhadap Repurchase Intention pada Pasar Budaya Pring Sewu Pandaan Pasuruan.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh customer experience terhadap keputusan repurchase intention?
2. Apakah **terdapat pengaruh EWOM terhadap keputusan repurchase intention?**
3. Apakah **terdapat pengaruh social media marketing terhadap Keputusan** repurchase intention?

Pertanyaan Penelitian : Apakah terdapat pengaruh variabel customer experience, EWOM dan social media marketing dalam meningkatkan keputusan Repurchase Intention pada Pasar Budaya Pring Sewu Pandaan, Pasuruan.?

#### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini merupakan **untuk mengetahui pengaruh customer experience, EWOM dan social media marketing terhadap** repurchase intention pada Pasar Budaya Pring Sewu Pandaan, Pasuruan.

Kategori SDG's : Penelitian ini termasuk kedalam kategori Sustainable consumption and production (SDG's 12). Hal ini karena penelitian tersebut fokus pada memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian ulang konsumen di industri pariwisata, dengan tujuan praktis untuk meningkatkan daya saing dan kinerja bisnis wisata desa Pasar Budaya Pring Sewu . Tujuan SDG's 12 untuk Pembangunan Berkelanjutan dengan tujuan dalam memastikan pola konsumsi dan produksi secara berkelanjutan, yang sejalan dengan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan memperkuat perekonomian.

## II. LITERATUR REVIEW

### Repurchase Intention

Repurchase intention adalah suatu niat dalam melaksanakan ulang terhadap sebuah produk sejumlah dua kali maupun lebih dari itu atas dasar kepercayaan [27]. Keinginan untuk membeli ulang muncul ketika konsumen melakukan pembelian kembali untuk kedua kalinya atau lebih. Dorongan untuk melakukan pembelian ulang ini umumnya disebabkan oleh pengalaman yang dirasakan pelanggan terhadap produk atau layanan yang digunakan. "**Repurchase intention is the individual's judgement about buying again a designates service from the sama company, taking into account his or her current situation and likely circumstances**" Niat

#### 4. | Page

**pembelian kembali sebagai pertimbangan** seseorang dalam membeli ulang layanan yang ditawarkan dari perusahaan secara serupa, dalam mempertimbangkan kondisi sekarang ini juga kondisi yang kemungkinan terdapat [28]. Keinginan **konsumen untuk melakukan pembelian ulang** juga dapat dipengaruhi oleh penetapan harga yang dinamis. Penetapan harga dinamis merujuk pada strategi penentuan harga yang bervariasi di berbagai pasar, tergantung pada faktor seperti lokasi geografis, waktu pengiriman, atau tingkat kompleksitas produk yang diantisipasi.

Indikator Repurchase Intention [29]:

- a. Minat transaksional, minat seseorang dengan selalu berkeinginan dalam membeli produk yang sudah ia konsumsi
- b. Minat referensial, minat dengan mendeskripsikan individu yang cenderung dalam merekomendasikan produk yang sudah dia beli untuk individu lainnya
- c. Minat preferensial, minat dengan mendeskripsikan tingkah laku individu yang selalu mempunyai pilihan penting dalam produk yang sudah dikonsumsinya
- d. Minat eksploratif, minat dengan mendeskripsikan tingkah laku individu yang akan mencari berbagai informasi pada sebuah produk yang ia inginkan dalam membantu kepercayaan produk pada produk yang telah seringkali ia beli

Repurchase Intention adalah peluang terdapatnya pembelian ulang yang dipengaruhi dari pembelian pada masa lalu yang dilandaskan terhadap pengalaman pelanggan, yang dengan langsung memiliki pengaruh terhadap niat seorang konsumen dalam membeli kembali produk pada masa depan [42]. Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa pengalaman secara tepat mampu menjadikan konsumen menyampaikan pengalamannya merasakan pelayanan secara menarik untuk individu lainnya. Adapun penelitian lain yang mendukung teori tersebut mengatakan bahwa customer experience menjadi membentuk keinginan atau perasaan untuk membeli Kembali produk tersebut [43]. Dukungan lain juga menjelaskan mengenai Variabel terbaik dalam mengukur perilaku konsumen pada masa mendatang merupakan pelanggan [44]. Selain itu penelitian lainnya juga mengatakan mengenai Sense, feel, think, act, dan relate terbukti menunjukkan pengaruh secara baik dengan signifikan terhadap repurchase intention [45]. Temuan hasil penelitian lainnya juga selaras menyatakan **bahwa variabel customer experience memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian ulang** [46].

### Customer Experience

Pengalaman konsumen yang holistik meliputi aspek sensorik, afektif, kognitif, perilaku, dan relasional akan membangun hubungan emosional yang kuat dengan merek, sehingga mendorong loyalitas dan pembelian ulang [30]. Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen yang memiliki ikatan emosional dengan merek lebih cenderung untuk melakukan pembelian ulang. Salah satu upaya yang dilaksanakan perusahaan dalam menciptakan konsumen secara loyal merupakan dengan menyampaikan pengalaman positif untuk konsumen mereka, utamanya pada bisnis online [31]. Pengalaman pelanggan adalah persepsi yang dimiliki pelanggan terhadap interaksi rasional, fisik, emosional, bawah sadar, dan psikologis mereka dengan berbagai aspek dalam sebuah organisasi. Persepsi ini memengaruhi perilaku pelanggan serta membentuk ingatan yang mendorong loyalitas, yang pada akhirnya berdampak pada nilai ekonomi yang dihasilkan oleh organisasi [32]. Pengalaman konsumen adalah suatu hubungan rasional dan emosional sebagai akibat dari respon terhadap rangsangan dengan memaksimalkan panca indera, perasaan, pola pikir, gaya hidup, dan hubungan dalam usaha

pemasaran sebelum dan setelah pembelian [33]. Maka dari itu perusahaan harus bekerja lebih keras agar konsumen mendapatkan produk maupun layanan yang terbaik agar mereka merasa puas. Jika demikian, hasil yang didapatkan dari strategi ini juga akan memberikan dampak yang maksimal. Indikator Customer Experience [34]:

- a. Emotional Response: Seberapa puas pelanggan secara emosional dengan pengalaman yang diberikan oleh produk/layanan.
- b. Convenience: menekankan pada kemudahan dan efisiensi yang dirasakan pelanggan saat berinteraksi dengan produk atau layanan.
- c. Service Interaction: Kualitas interaksi melibatkan semua aspek komunikasi antara pelanggan dengan perwakilan perusahaan.
- d. Personalization: mengacu pada kemampuan perusahaan menyesuaikan pengalaman berdasarkan preferensi dan kebutuhan spesifik pelanggan.

Pemasaran viral, yang menyebar layaknya virus, merupakan wujud lain dari penyebaran informasi dari mulut ke mulut maupun melalui satu klik menuju klik selanjutnya. Strategi tersebut mendukung pelanggan untuk membagikan informasi tentang produk maupun layanan yang ditawarkan perusahaan pada format video, audio, maupun tulisan untuk individu lain dengan daring [47]. Konsumen cenderung lebih mempercayai rekomendasi dari orang yang sudah langsung mencoba produk yang akan mereka beli dibandingkan dengan

Page | 5

iklan dari perusahaan itu sendiri. Penelitian lain juga mengatakan bahwa EWOM memiliki pengaruh yang terhadap repurchase intention konsumen [48]. Sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan EWOM memiliki peran penting dalam memberikan informasi kepada audiens. Dengan tingginya akses internet di kalangan masyarakat, EWOM memiliki pengaruh yang signifikan dalam mempengaruhi persepsi dan minat konsumen [49]. Selain itu, hasil temuan lain juga membuktikan bahwa Electronic word of mouth memiliki pengaruh positif terhadap repurchase intention [50]. Hal ini memiliki makna mengenai pernyataan positif yang disampaikan konsumen terhadap suatu produk secara semakin tinggi maupun banyak yang mampu diakses sejumlah individu dengan internet sehingga repurchase intention mampu semakin bertambah terhadap produk tersebut [51].

#### Elektronik Word Of Mouth (EWOM)

Internet berdampak terhadap terdapatnya persepsi terbaru terkait komunikasi tatap muka maupun electronic word of mouth. Keterlibatan yang kuat melalui platform digital dapat menghasilkan EWOM positif dan meningkatkan loyalitas serta repurchase intention [35]. EWOM sebagai komunikasi pemasaran dalam saling membagikan pengalaman positif atau juga negatif dari sebuah produk maupun layanan yang sudah dikonsumsi dengan media online [36]. Electronic word of mouth maupun sering dikenal menjadi informasi dengan dibagikan melalui media sosial, merupakan sarana komunikasi online yang digunakan untuk menyebarluaskan informasi, pengumuman, atau promosi terkait barang dan jasa. Tujuannya adalah memperkenalkan produk atau layanan tersebut kepada khalayak luas yang sebelumnya belum mengetahui atau mengenalnya. Indikator EWOM (Electronic Word of Mouth) [37]:

- a. Intensitas: Intensitas dalam electronic word of mouth mengukur jumlah maupun volume pendapat dan komentar yang dituliskan konsumen di media sosial..
- b. Konten: Konten menjadi informasi yang memuat pada situs jejaring sosial berhubungan terhadap produk maupun jasa.
- c. Pendapat Positif: Pendapat positif merupakan komentar atau testimonial yang menguntungkan perusahaan, termasuk ulasan baik, rekomendasi, dan dukungan terhadap produk atau jasa.
- d. Pendapat Negatif: Pendapat negatif adalah komentar atau ulasan tidak menyenangkan dari konsumen mengenai produk, jasa, atau brand.

Pemasaran viral, yang menyebar layaknya virus, merupakan wujud lain dari penyebaran informasi dari mulut ke mulut maupun melalui satu klik menuju klik selanjutnya. Strategi tersebut mendukung pelanggan untuk membagikan informasi tentang produk maupun layanan yang ditawarkan perusahaan pada format video, audio, maupun tulisan untuk individu lain dengan daring [47]. Konsumen cenderung lebih mempercayai rekomendasi dari orang yang sudah langsung mencoba produk yang akan mereka beli dibandingkan dengan iklan dari perusahaan itu sendiri. Penelitian lain juga mengatakan bahwa EWOM memiliki pengaruh yang terhadap repurchase intention konsumen [48]. Sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan EWOM memiliki peran penting dalam memberikan informasi kepada audiens. Dengan tingginya akses internet di kalangan masyarakat, EWOM memiliki pengaruh yang signifikan dalam mempengaruhi persepsi dan minat konsumen [49]. Selain itu, hasil temuan lain juga membuktikan bahwa Electronic word of mouth memiliki pengaruh positif terhadap repurchase intention [50]. Hal ini memiliki makna mengenai pernyataan positif yang disampaikan konsumen terhadap suatu produk secara semakin tinggi maupun banyak yang mampu diakses sejumlah individu dengan internet sehingga repurchase intention mampu semakin bertambah terhadap produk tersebut [51].

#### Sosial Media Marketing

Sosial media adalah sebuah platform yang digunakan banyak orang untuk menggali relasi atau informasi serta membangun opini. Social media marketing, ketika diimplementasikan dengan strategi yang tepat, dapat secara signifikan mempengaruhi repurchase intention konsumen melalui peningkatan engagement,



personalisasi, social proof, dan pembangunan komunitas yang kuat serta strategi konten yang efektif di sosial media dapat meningkatkan nilai yang dirasakan pelanggan, membangun otoritas merek, dan akhirnya mendorong minat beli ulang [38]. Social media marketing sendiri dimaknai menjadi suatu upaya pemanfaatan media sosial dalam menjalankan pemasaran suatu produk maka menciptakan suatu ketertarikan juga minat beli dalam konsumen [39]. Pemasaran melalui media sosial digunakan oleh pengusaha atau perusahaan untuk meningkatkan Electronic Word of Mouth (EWOM) dan merangsang niat pembelian ulang terhadap suatu produk. Media sosial merupakan platform berbasis internet yang dapat menciptakan jaringan dan memungkinkan orang untuk berkomunikasi dalam suatu komunitas. Melalui media sosial, berbagai jenis

6 | Page

pertukaran data, kerja sama, dan interaksi dapat dilakukan dalam bentuk tulisan, gambar, maupun audiovisual, seperti pada aplikasi Facebook, Twitter, dan Instagram [40]. Indikator Social Media Marketing [41]:

- a. Efektivitas Strategi Konten: Keberhasilan konten dalam menarik audiens yang relevan, seperti penggunaan visual menarik, storytelling, atau konten informatif yang diminati audiens.
- b. Optimalisasi Penggunaan Platform: Pemanfaatan maksimal fitur platform sosial media (seperti Instagram Stories, Reels, atau Facebook Groups) untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan.
- c. Interaksi dengan Influencer atau Brand Ambassadors: Kolaborasi dengan influencer yang sesuai dengan merek untuk memperluas jangkauan audiens dan membangun kepercayaan merek.
- d. Analisis Data dan Optimasi Kampanye: Penggunaan analisis data untuk mengukur efektivitas kampanye dan melakukan penyesuaian agar sesuai dengan preferensi pelanggan.

Social media marketing adalah proses menggunakan media sosial untuk membangun relasi dengan audiens, meningkatkan keterlibatan, dan mendorong minat membeli ulang konsumen [52]. Pada penelitian lain juga mengatakan bahwa penggunaan media sosial menjadi sarana secara sangat efektif untuk memberikan informasi untuk khalayak umum tidak terlepas pada semakin banyaknya orang dengan menggunakan media sosial menjadi alat dalam memperoleh informasi dengan cepat serta tepat [53]. Hasil temuan pada penelitian lain juga membuktikan bahwa pemasaran digital efektif dalam mempromosikan suatu merek melalui memanfaatkan media digital maupun sosial media dengan mampu menjangkau konsumen secara personal tepat waktu, juga relevan, serta memberikan kemudahan tahapan transaksi jual beli [54]. Sama halnya dengan hasil penelitian lainnya dengan menyatakan Social media marketing terdapat pengaruh terhadap repurchase intention dengan positif dan signifikan [55]. Faktor kunci dalam mendorong niat pembelian ulang dari pelanggan merupakan dengan menciptakan pelanggan mengingat ulang sebuah merek maupun produk melalui dukungan **media promosi di media sosial**.

#### Kerangka Konseptual

#### Gambar 1 Kerangka Konseptual

#### Hipotesis

**H1 : Terdapat pengaruh customer experience terhadap repurchase intention**

**H2 : Terdapat pengaruh EWOM terhadap repurchase intention**

**H3 : Terdapat pengaruh social media marketing terhadap repurchase intention**

### III. METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif melalui metode deskriptif. Deskriptif kuantitatif adalah analisis statistik yang dimanfaatkan dalam menggambarkan, merangkum, dan menganalisis data Customer Experience

Elektronik **Word Of Mouth (E-WOM)**

**Social Media**

**Marketing**

Repurchase Intention

**X1**

**X2**

**X**

**3**

**Y**

H1

H2

H3

Page | 7

kuantitatif [56]. Penelitian kuantitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang menekankan pada pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi data dalam bentuk numerik [57].

Populasi penelitian merupakan wilayah generalisasi yang tersusun dari subjek/objek yang terdapat kuantitas maupun karakteristik tertentu yang ditentukan dari peneliti agar dipelajari serta selanjutnya diperoleh kesimpulannya [58]. Populasi untuk penelitian ini merupakan pengunjung pasar budaya Pring Sewu Pandaan,



Pasuruan.

Sampel merupakan sebagian dari jumlah serta karakteristik yang terdapat dari populasi [59]. Teknik Pengambilan Sampel untuk penelitian ini memanfaatkan non probability Sampling dengan Sampling Purposive. Non Probability Sampling adalah proses pengambilan sampel tanpa probabilitas. Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan peneliti atau evaluator tentang sampel mana yang paling bermanfaat dan representative [60]

Penelitian ini menggunakan kriteria sampel masyarakat yang berkunjung di pasar Budaya Pring Sewu minimal 1 kali berusia mulai dari usia 15 tahun yang termasuk generasi Z. Hal tersebut dikatakan karena Persentase penggunaan ponsel pada kalangan pelajar meningkat pada rentang SD dan SMP, yaitu anak-anak dan remaja berusia 7 – 15 tahun. Sedangkan dalam era generasi digital, rentang usia 7 – 15 tahun merupakan kelompok generasi Z, yaitu generasi yang lahir diantara tahun 1998-2009 [61]. Sehingga dalam menentukan sampel **menggunakan rumus Lemeshow seperti berikut :  $n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$**  **Keterangan : n** = banyaknya sampel minimal  
 $z$  = nilai tabel  $z$  dari  $\alpha$  (0,05 two tail)  
 $p$  = estimasi maksimum  
 $d$  = limit dari error

Hasil perhitungan dilakukan dengan menggunakan nilai signifikan  $\alpha$  sebesar 5% dengan estimasi maksimal 50% dan limit dari error 10% adalah seperti berikut:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} = \frac{(1,96)^2 (0,5)(1-0,5)}{(0,1)^2} = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

pada hasil rumus tersebut, Untuk memenuhi jumlah sampel yang memenuhi syarat kelayakan sehingga dapat memperkuat penelitian ini sehingga dibulatkan ke dalam 100 sampel. Untuk suatu penelitian, ukuran sampel secara layak merupakan 30 hingga 500 sampel [62].

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner melalui google form dari sejumlah responden yang mewakili populasi konsumen Pasar Budaya Pring Sewu. Sumber data yang dimanfaatkan untuk penelitian ini tersusun atas data primer serta sekunder. Dalam penelitian ini, sumber data primer didapatkan dengan langsung dari responden yang mengisi kuesioner melalui google form. Sedangkan data sekunder didapatkan dengan tidak langsung dari media perantara maupun dicatat dari pihak yang lainnya. Dalam hal ini data sekunder berupa dokumen perusahaan dan studi kepustakaan untuk melengkapi penelitian ini. Dalam penelitian ini, untuk menjelaskan bagaimana customer experience, EWOM dan social media marketing mempengaruhi minat pembelian ulang dan bagaimana minat beli memediasi hubungan-hubungan tersebut.

Teknik analisis data yang dimanfaatkan untuk penelitian memanfaatkan **analisis statistik Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS-SEM)** menggunakan software Smart PLS 3.0. **PLS (Partial Least Square)** adalah analisis persamaan struktural (SEM) dengan basis varian yang secara simultan mampu melaksanakan pengujian model struktural juga pengujian model pengukuran [63]. Penelitian ini menggunakan Pasar Budaya Pring Sewu di Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan sebagai studi kasus, sehingga analisis dan temuan penelitian difokuskan pada pasar wisata ini.

8 | Page

Dalam analisis statistik data memanfaatkan metode SEM PLS. Berikut teknik analisa ini dilakukan beberapa tahap pengujian yaitu uji measurement (outer model), uji struktural (inner model) dan uji hipotesis [64]:

#### 1. Uji Measurement (Outer Model)

Analisis Outer Model ini mendeskripsikan hubungan diantara variabel laten dan indikator-indikatornya.

Dengan kata lain, outer model memaknai bagaimana masing-masing indikator terhubung terhadap variabel laten yang bersangkutan. **Uji yang dilaksanakan dalam model :**

**a. Uji validitas konvergen (Convergent Validity)** Nilai convergen validity merupakan nilai loading factor dalam variabel laten dengan indikatornya.

Nilai yang diharapkan  $> 0,7$ .

**b. Average Variance Extracted (AVE).**

Nilai AVE menunjukkan Discriminant validity menggunakan Average Variance Extracted (AVE). Jika nilai Average Variance Extracted (AVE) diatas  $> 0,50$ , maka dapat dinyatakan bahwa setiap variabel telah memiliki discriminant validity yang baik.

**c. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan sebuah pengujian dalam mengukur setiap indikator pada variabel maupun konstruk. Reliabel maupun handalnya pernyataan kuesioner mampu diketahui pada stabil tidaknya jawaban yang disampaikan dari responden. Pengujian reliabilitas terdapat 2 jenis perhitungan, diantaranya Cronbach Alpha serta Composite Reliability. Kedua model tersebut terdapat nilai reliabilitas dengan dihasilkan lebih dari 0,70 dalam setiap konstruk penelitian. Nilai composite reliability harus lebih tinggi dari Cronbach's alpha.

## 2. Uji Struktural (Inner Model)

Pada Teknik **model ini** menganalisis **hubungan** antar konstruk **laten**. Ada beberapa perhitungan dalam analisis **ini**, yaitu:

### a. Analisis koefisien determinasi/ R-Square (R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi maupun R-Square (R<sup>2</sup>), dimanfaatkan dalam mengetahui sejauh mana pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai RSquare 0,75 = kuat, 0,50 = moderat, dan 0,25 = lemah.

### b. Pengujian Hipotesis (Uji T)

Secara umum, metode penelitian eksplanatori merupakan pendekatan yang memanfaatkan PLS. hal ini karena metode tersebut melibatkan pengujian hipotesis yang mampu diamati pada nilai t-statistik serta probabilitas. Dalam pengujian hipotesis, dengan memanfaatkan nilai statistik pada tingkat alpha 5%, t-statistik yang dimanfaatkan sejumlah 1,660. Dengan demikian, kriteria penerimaan maupun penolakan hipotesis merupakan H<sub>a</sub> diterima serta H<sub>0</sub> ditolak jika t-statistik > 1,660. Akan tetapi, dalam menerima serta menolak hipotesis menurut probabilitas, H<sub>a</sub> diterima apabila nilai p < 0,05.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN

Menurut hasil penelitian dengan pembagian kuesioner yang sudah dilaksanakan total dengan diperoleh merupakan sejumlah 100 responden. Pada jumlah yang didapatkan peneliti mengelompokkan ke dalam beberapa kriteria, diantaranya responden dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 56% atau 56 responden sedangkan untuk jenis kelamin laki-laki sejumlah 44% atau 44 responden. Menurut usia responden sejumlah 22% dalam usia <20 tahun, 53% dalam usia 21-25 tahun, 12% dalam usia 26-35 tahun serta 13% dalam usia >35 tahun. Pengambilan kuesioner ini juga melibatkan konsumen yang telah membeli produk di Pasar Budaya Pring Sewu setidaknya 1 kali.

**B. ANALISIS DATA Proses ini dilakukan dengan melibatkan 2** tahanan pengujian yaitu, uji **model pengukuran (Outer Model)** serta **uji model struktural (Inner Model)** **1. Perhitungan Model Pengukuran (Outer Model) Pengujian pertama** merupakan pertimbangan **outer model** dengan menggambarkan hubungan sebab akibat antara variable laten baik yang bersifat endogen maupun eksogen dengan indikator pengukuran yang ada. Outer model digunakan untuk menguji validitas serta realibilitas. Evaluasinya meliputi Uji

Page | 9

validitas konvergen (Convergent Validity), Average Variance Extraced (AVE), Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity), dan uji reliabilitas. Nilai loading factor memiliki korelasi > 0,7 dapat dikatakan valid, akan tetapi nilai korelasi yang berada diantara 0,5 hingga 0,6 hasil tersebut **masih diterima dalam memenuhi syarat Convergent Validity. Tabel 1.** Nilai Loading Factor

#### **Indikator X1 X2 X3 Y**

CE1 0.961

CE 2 0.939

CE 3 0.900

CE 4 0.934

EWOM 1 0.788

EWOM 2 0.721

EWOM 3 0.848

EWOM 4 0.734

SMM 1 0.956

SMM 2 0.962

SMM 3 0.917

SMM 4 0.892

Y1 0.940

Y2 0.955

Y3 0.922

Y4 0.919

Sumber : Data diolah Smart PLS 3.0 (2025)

Menurut hasil olah data dalam tabel 1 di atas diketah indikator dalam variabel mendapatkan nilai factor loading lebih dari 0,7. Dengan demikian, nilai tersebut dapat **memenuhi syarat Convergent Validity.**

#### **Tabel 2. Nilai Average Variance Extracted (AVE) Indikator Average Variance Extracted (AVE) Keterangan**

Customer Experience (X1) 0.872 **Valid**

EWOM (X2) 0.600 Valid

Social Media Marketing (X3) 0.869 **Valid Repurchase Intention (Y)** 0.873 **Valid Sumber : Data diolah Smart PLS 3.0 (2025).**

Berdasarkan pada tabel 2 tersebut, setiap variabel memperoleh nilai Average Variance Extraced (AVE) ≥ 0,5 membuktikan mengenai validitas konvergen secara tepat. Maka dari itu semua variabel

tersebut dikatakan reliabel. Selain itu, dalam mengetahui **reliabilitas konsistensi internal** konstruk model dengan **nilai Rho\_A, Cronbach alpha,** juga **nilai Composite Reliability.** Tabel 3. Nilai **Uji Reliabilitas Komposit dan Cronbach's Alpha Indikator Cronbach's Alpha Rho\_A Composite Reliability**

Customer Experience (X1)	0.951	0.953	0.965
EWOM (X2)	0.792	0.826	0.857
Social Media Marketing (X3)	0.950	0.958	0.964
Repurchase Intention (Y)	0.952	0.958	0.965

Sumber : Data diolah Smart PLS 3.0 (2025)

10 | Page

Menurut dalam tabel 3 tersebut, diketahui mengenai pengukuran variabel laten pada penelitian ini memperoleh nilai Cronbach alpha, Rho\_A sedangkan untuk nilai Composite reliability sebesar  $>0,7$  yang artinya **penelitian ini memenuhi persyaratan reliabilitas.** **2. Pengujian Model Struktural (Inner Model) Uji model struktural (Inner Model)** terdapat tujuan untuk mengidentifikasi dan melihat hubungan antara variabel untuk perumusan hipotesis. Beberapa komponen yang dimanfaatkan dalam pengujian ini merupakan R-Square serta Signifikasi. Dengan memanfaatkan **uji T-statistic dalam menguji keberadaan hubungan maupun menunjukan kekuatan sebuah hubungan antar konstruk.** **2.1 Uji R-Square Koefisien determinasi (R-Square)** mendeskripsikan variasi dari variabel eksogen terhadap variabel endogenya. Nilai R-Square terdapat pada angka 0 sampai 1, yang mana semakin besar nilainya dinyatakan memiliki kekuatan prediksi secara lebih tinggi. Besarnya perubahan diantara variabel dependen juga independen diukur memanfaatkan nilai R-Square sebanyak 0,67 artinya kuat, 0,33 artinya moderat, juga jika 0,19 artinya lemah.

**Tabel 4. Uji R-Square Indikator R-Square R-Square Adjusted**

Repurchase Intention	0.792	0.786
----------------------	-------	-------

Sumber : Data diolah Smart PLS 3.0 (2025)

Berdasarkan tabel 4 hasil uji R-Square diatas, ditunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R-Square) sebesar 0.792 yang artinya kemampuan variabel-variabel bebas, yaitu Customer Experience, EWOM dan Social Media Marketing mampu mempengaruhi variabel dalam hipotesis penelitian ini.

2.2 Uji Hipotesis

Dalam uji hipotesis ini terdapat tujuan dalam menguji hipotesis diantara variabel X terhadap variabel Y. suatu hipotesis mampu dinyatakan diterima jika untuk nilai hasil dalam tabel sejalan terhadap hipotesis awal, melalui melihat nilai Statiscitic. Original sampel (O) serta P-values. Variabel mampu dinyatakan terdapat pengaruh jika untuk nilai t-statiscitic lebih tinggi daripada t-tabel (1,96), akan tetapi apabila lebih rendah daripada nilai t-tabel sehingga dinyatakan variabel X terhadap Y tidak terdapat pengaruh. Apabila untuk nilai P-values memiliki nilai  $<0,05$  sehingga hipotesis diantara variabe; X terhadap Y mampu dinyatakan signifikan, akan tetapi jika untuk nilai P-values  $>0,05$ , sehingga hipotesis variabel X terhada Y dinyatakan tidak signifikan. Dalam mengetahui apakah nilai hipotesis diantara variabel X terhadap Y terdapat pengaruh negatif maupun positif sehingga mamu diketahui dalam nilai Original Sampel (O), nilai Original Sampel (O) dengan membuktikan angka positif (+) sehingga mampu dinyatakan hopotesis diantara variabel X terhadap Y terdapat pengaruh positif, akan tetapi jika untuk nilai Original Sampel (O) membuktikan angka negatif (-) sehingga mampu dinyatakan hipotesis diantara variabel X rehadap Y terdapat pengaruh negatif

Tabel 5. **Path Coefficients Indikator** Original  
Sampel  
(O), Sample Mean (M) Standard Deviation (STDEV) T Statistic (O/STDev) P Values Hasil Hipotesis  
Customer  
Experience  
(X1)  
->  
Repurchase  
Intention  
(Y)

0.479	0.479	0.018	4.049	<b>0.000</b>
-------	-------	-------	-------	--------------

**Berpengaruh positif dan signifikan Diterima**

EWOM (X1)	->	0.059	0.050	0.085	0.691	0.491
-----------	----	-------	-------	-------	-------	-------

**Berpengaruh positif dan tidak**

signifikan  
Ditolak

Page | 11

Repurchase  
Intention  
(Y)

**Social  
Media  
Marketing  
(X1)**

-&gt;

Repurchase  
Intention  
(Y)

0.394 0.394 **0.092** 4.266 **0.000** **Berpengaruh positif dan signifikan Diterima Sumber : Data diolah Smart PLS 3.0 (2025)**

Menurut tabel hasil uji hipotesis, sehingga mampu dinyatakan mengenai variabel Customer Experience (X1) terhadap variabel Repurchase Intention (Y) mendapat nilai Original Sampel (O) sebanyak (0.479) untuk nilai t-Statistik lebih kecil dibandingkan t-Tabel (1.96) adalah sebanyak (4.049) juga pada nilai P-Values merupakan sejumlah (0.00) dengan makna  $\leq 0.05$ . oleh karena itu, mampu diperoleh kesimpulan mengenai variabel Customer Experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel **Repurchase Intention, sehingga hipotesis H1** dapat diterima.

Variabel EWOM (X2) terhadap variabel Repurchase Intention (Y) memperoleh nilai Original Sample (O) sejumlah (0.059) dengan nilai t-Statistik lebih kecil dibandingkan t-Tabel (1.96) adalah sebesar (0.691) juga pada nilai P-Values merupakan sejumlah (0.491) dengan makna  $\leq 0.05$ . Oleh karena itu, mampu diperoleh kesimpulan mengenai variabel EWOM berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel Repurchase Intention, sehingga hipotesis H1 tidak dapat diterima.

Dalam variabel Social Media Marketing (X3) terhadap variabel Repurchase Intention (Y) memiliki nilai Original Sampel (O) sejumlah (0.394) dengan nilai t-Statistik lebih kecil daripada t-Tabel (1.96) merupakan sejumlah (4.266) serta dengan nilai P-Values merupakan sejumlah (0.00) dengan makna  $\leq 0.05$ . Oleh karena itu, mampu diperoleh kesimpulan mengenai variabel Social Media Marketing berpengaruh **positif dan signifikan terhadap variabel** Repurchase Intention, dengan demikian untuk hipotesis H1 mampu diterima.

Gambar 2. Bootstrapping Test Result.

12 | Page

## C. PEMBAHASAN

Hipotesis 1 : Customer Experience berpengaruh terhadap Repurchase Intention pada Pasar Budaya Pring Sewu Pandaan.

Berdasarkan hasil analisis penelitian di atas, dapat dibuktikan bahwa Customer Experience berpengaruh terhadap Repurchase Intention. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan dari Pasar Budaya Pring Sewu menghasilkan kepuasan emosional mendalam melalui interaksi dengan warisan budaya lokal yang autentik. Pengalaman menyentuh seperti berbagai macam kerajinan tradisional, mencicipi kuliner khas, dan merasakan atmosfer budaya Jawa yang kental menciptakan ikatan emosional yang kuat. Dalam konteks wisata budaya, pengalaman yang autentik dan berkualitas tidak hanya memberikan kepuasan sesaat tetapi juga membangun loyalitas jangka panjang. Pengaruh lain produk yang ditawarkan di Pasar Budaya Pring Sewu memiliki keunikan dan ciri khas tersendiri, hal ini menjadikan produk di Pasar Budaya Pring Sewu lebih menarik dan banyak diminati oleh konsumen sehingga semakin memperkuat keputusan mereka untuk membeli kembali. Temuan pada penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa customer experience adalah menjadi penggabungan pada keseluruhan aktifitas dengan disadari dari pelanggan terkait bagaimana produk, merek, juga mencakup layanan yang diterima [65]. Pada penjelasan tersebut sehingga customer experience atau pengalaman pelanggan mengarah terhadap pengalaman nyata pelanggan terhadap merek, produk, maupun layanan dalam meningkatkan penjualan.

Hasil penelitian ini selaras terhadap penelitian terdahulu dengan mengindikasikan terkait customer experience terdapat pengaruh terhadap repurchase intention dengan signifikan [43]. Studi lain juga membuktikan bahwa variabel customer experience secara signifikan mempengaruhi repurchase intention [44]. Lalu, pada penelitian terdahulu lainnya juga membuktikan bahwa customer experience berpengaruh positif signifikan terhadap repurchase intention [45]. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian lain yang membuktikan bahwa customer experience mempunyai pengaruh secara **positif signifikan terhadap repurchase intention** [46].

Hipotesis 2 : EWOM **berpengaruh terhadap Repurchase Intention** pada Pasar Budaya Pring Sewu Pandaan.

Menurut hasil analisis penelitian tersebut, menunjukkan mengenai EWOM tidak berpengaruh terhadap repurchase intention pada Pasar Budaya Pring Sewu di Pandaan, Pasuruan, maka hipotesis ditolak. Hal tersebut dipengaruhi dari berbagai hal yang sebagai alasan EWOM tidak berpengaruh terhadap repurchase intention. Penelitian ini mengindikasikan bahwa komunikasi EWOM melalui platform digital belum menjadi faktor penentu utama dalam mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang pada Pasar Budaya Pring Sewu di Pandaan, Pasuruan. Seperti halnya karakteristik yang diterapkan di Pasar Budaya Pring Sewu yang lebih menekankan pada pengalaman sensorial langsung, interaksi personal dengan pedagang, dan aspek budaya lokal membuat konsumen lebih memprioritaskan pengalaman nyata daripada testimoni digital. Selain itu, target pasar yang mungkin masih mengandalkan rekomendasi langsung dari keluarga dan teman dekat juga dapat mempengaruhi rendahnya pengaruh EWOM.

Hasil penelitian ini selaras terhadap teori dengan menjelaskan mengenai EWOM dapat membuat interaksi antar konsumen yang bisa dijadikan rekomendasi bagi konsumen lain untuk mempertimbangkan atau tertarik untuk membeli ulang produk tersebut [66]. Hasil penelitian ini juga selaras terhadap penelitian sebelumnya dengan membuktikan mengenai EWOM tidak berpengaruh signifikan terhadap repurchase intention [20]. Studi lain menunjukkan juga mengenai variabel EWOM secara signifikan tidak mempengaruhi repurchase intention [67].

Hipotesis 3 : Social Media Marketing berpengaruh terhadap Repurchase Intention pada Pasar Budaya Pring Sewu Pandaan.

Berdasarkan hasil analisis penelitian di atas, dapat dibuktikan mengenai social media marketing berpengaruh terhadap repurchase intention. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas konsumen lebih tertarik dengan adanya sistem social media marketing yang di terapkan di Pasar Budaya Pring Sewu. Kesuksesan ini menunjukkan bahwa pendekatan pemasaran digital yang terstruktur dan interaktif mampu menciptakan ekosistem yang mendukung loyalitas konsumen. Kombinasi konten

Page | 13

berkualitas, strategi multi-platform dan kolaborasi bersama influencer terbukti efektif dalam mendorong konsumen untuk melakukan kunjungan dan pembelian berulang di Pasar Budaya Pring Sewu Pandaan, Pasuruan.

Temuan pada penelitian ini selaras dengan teori yang membuktikan bahwa Social media marketing, ketika diimplementasikan dengan strategi yang tepat, dapat secara signifikan mempengaruhi repurchase intention konsumen melalui peningkatan engagement, personalisasi, social proof, dan pembangunan komunitas yang kuat serta strategi konten yang efektif di sosial media dapat meningkatkan nilai yang dirasakan pelanggan, membangun otoritas merek, dan akhirnya mendorong minat beli ulang [38].

Strategi konten promosi yang berhasil akan memotivasi pembelian ulang dan diversifikasi konten multi-platform dapat mempertahankan engagement konsumen, kolaborasi dengan influencer meningkatkan daya tarik dan kredibilitas, serta responsivitas terhadap feedback menciptakan hubungan positif yang membangun kepercayaan konsumen. Hal ini selaras dengan strategi di Pasar Budaya Pring Sewu yang memanfaatkan media sosial untuk menciptakan hubungan yang personal, komunikatif, dan bernilai.

Hasil penelitian ini selaras terhadap hasil penelitian terdahulu dengan menunjukkan mengenai social media marketing terdapat pengaruh terhadap repurchase intention dengan signifikan [52]. Studi lainnya mengindikasikan juga mengenai variabel social media marketing secara signifikan mempengaruhi repurchase intention [53]. Lalu, pada penelitian terdahulu lainnya juga membuktikan mengenai social media marketing berpengaruh positif signifikan terhadap repurchase intention [54]. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian lain yang membuktikan social media marketing terdapat pengaruh terhadap repurchase intention secara positif signifikan [55].

## V. KESIMPULAN

Menurut temuan penelitian, mampu diperoleh kesimpulan mengenai hipotesis pada variabel customer experience **berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap repurchase intention** pada Pasar Budaya Pring Sewu di Pandaan, Pasuruan. Kemudian pada variabel EWOM **tidak berpengaruh signifikan terhadap repurchase intention**. Hal ini disebabkan masih terdapatnya berbagai hambatan yang sebagai alasan konsumen tidak melakukan pembelian ulang di Pasar Budaya Pring Sewu. Kemudian, pada variabel social media marketing terhadap repurchase intention terdapatnya pengaruh positif dan signifikan pada Pasar Budaya Pring Sewu yang dapat dilihat dari pendekatan pemasaran digital yang terstruktur dan interaktif yang diterapkan di Pasar Budaya Pring Sewu yang mampu mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian ulang.

Temuan penelitian ini terdapat beberapa implikasi utama, untuk pertama keunikan dan ciri khas produk yang ditawarkan menjadi faktor pembeda yang memperkuat daya tarik Pasar Budaya Pring Sewu di mata konsumen. Kombinasi antara pengalaman budaya yang berkualitas dan produk yang distinctive tidak hanya memberikan kepuasan sesaat, tetapi juga membangun loyalitas jangka panjang yang mendorong pengunjung untuk melakukan pembelian berulang. Kedua, ketidaksignifikanan pengaruh EWOM disebabkan oleh karakteristik unik Pasar Budaya Pring Sewu yang lebih menekankan pada pengalaman sensorial langsung

dan interaksi personal dengan pedagang. Dan yang terakhir, implementasi social media marketing yang efektif terbukti mampu mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan kunjungan dan pembelian berulang di Pasar Budaya Pring Sewu. Hal ini menunjukkan bahwa dalam era digital, strategi pemasaran media sosial yang tepat dapat menjadi instrumen penting untuk membangun dan mempertahankan loyalitas konsumen, bahkan dalam konteks wisata budaya tradisional.

Akan tetapi penelitian ini juga terdapat keterbatasan yang mana untuk penelitian ini hanya meneliti mengenai customer experience, EWOM, dan social media marketing terhadap repurchase intention pada Pasar Budaya Pring Sewu di Pandaan, Pasuruan. Faktor-faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi Repurchase Intention pada sektor wisata seperti Brand Awareness, Perceived Value, Experiential Marketing, Customer Satisfaction serta masih banyak lagi tidak dikaji untuk penelitian ini. adanya beberapa saran bagi penelitian berikutnya, merupakan memanfaatkan variabel Repurchase Intention secara serupa akan tetapi lebih dipersempit konteksnya sehingga responden yang akan diteliti lebih mengetahui maksud serta tujuan penelitian ini. serta mampu meningkatkan jangkauan berbagai variabel dalam memperkuat hipotesis yang telah terdapat. Memperoleh informasi dengan lebih banyak serta sangat dibutuhkan pada era perkembangan industri pariwisata dengan semakin berkembang pesat ini, sehingga penelitian mampu memperoleh hasil secara terbaru juga lebih maksimal.

14 | Page

VI. **UCAPAN TERIMA KASIH Puji dan syukur** dipanjatkan **kepada** Allah SWT **karena atas berkat dan rahmat-Nya**, penulis mampu menuntaskan karya tulis ilmiah ini. penulis memahami tanpa terdapat bantuan dari sejumlah pihak, penelitian ini tidak tertuntaskan secara tepat. Dengan demikian, penulis menyampaikan terima kasih untuk sejumlah pihak yang sudah membantu dalam proses penyusunan karya tulis ilmiah serta **terima kasih kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial, Prodi Manajemen** yang memfasilitasi serta mendukung kelancaran sampai karya tulis ilmiah ini mampu terselesaikan secara tepat.