



Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian

Bagian 1 : PENGANTAR/PERKENALAN

Halo selamat pagi/siang/sore/malam,

Perkenalkan saya Risti Susanti, mahasiswa Program Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Humaniora dan Bisnis Universitas Pembangunan Jaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh *Customer Satisfaction* dan *Brand Loyalty* Terhadap *Purchase Intention* Melalui *Word of Mouth* Produk Produk Innisfree.” sebagai pemenuhan tugas akhir atau syarat kelulusan dari studi yang saya jalani. Saya mohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner penelitian saya dengan kriteria sebagai berikut:

Kuesioner ini akan memakan waktu sekitar 5-7 menit. Semua jawaban yang Anda berikan akan digunakan sepenuhnya hanya untuk tujuan akademik dan bersifat rahasia. Apabila Anda merasa tidak nyaman dalam proses pengisian kuesioner ini, Anda dapat berhenti kapan saja tanpa adanya paksaan. Atas perhatian dan kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

BAGIAN 2 : PERTANYAAN SCREENING & DATA RESPONDEN

1. Nama
2. Email
3. Jenis Kelamin
4. Usia
 - 18-25
 - 26-35
 - Berusia 35 tahun keatas
5. Pendidikan
 - SMA/K
 - D3/S1
 - S2/S3
6. Pekerjaan
 - Karyawan
 - Wiraswasta
 - Mahasiswa
 - Ibu Rumah Tangga
 - Freelance
7. Pengeluaran Skincare Per bulan (dalam Rupiah)
 - <Rp 100.000

- Rp 100.000 – Rp 300.000
 - Rp 300.001 – Rp 600.000
 - > Rp 600.000
8. Apakah Anda berniat membeli produk Innisfree Retinol Green Tea PDRN Skinbooster Ampoule
- Ya
 - Tidak

BAGIAN 3 : PERYATAAN INTI

Berikan jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda berdasarkan skala 1-5 berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

INDIKATOR	ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5
Customer Satisfaction						
CS1	Produk Innisfree sesuai dengan harapan saya					
CS2	Saya puas dengan kualitas produk Innisfree					
CS3	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan dalam pembelian produk Innisfree.					
CS4	Saya merasa puas dengan harga yang ditawarkan oleh produk Innisfree					
CS5	Saya membeli produk Innisfree karena pengalaman positif sebelumnya					
Brand Loyalty						
BL1	Saya berniat membeli ulang produk Innisfree					
BL2	Saya tidak tertarik beralih ke merek lain selain Innisfree					

BL3	Saya lebih menyukai Innisfree dibandingkan merek sejenis lainnya					
BL4	Innisfree adalah pilihan utama saya dalam kategori produk tersebut					
BL5	Saya percaya dan akan merekomendasikan produk Innisfree kepada orang lain					
Word of Mouth						
WOM1	Saya sering merekomendasikan produk Innisfree kepada orang lain					
WOM2	Saya sering memberikan ulasan positif tentang Innisfree di media sosial					
WOM3	Saya mempercayai ulasan dan opini dari konsumen lain tentang Innisfree					
WOM4	Saya sering berdiskusi mengenai produk Innisfree dengan teman atau keluarga					
Purchase Intention						
PI1	Saya berniat untuk membeli produk Innisfree Retinol Green Tea PDRN Skinbooster Ampoule dalam waktu dekat					
PI2	Saya mencari informasi terlebih dahulu sebelum membeli produk Innisfree Retinol Green Tea PDRN					

	Skinbooster Ampoule					
PI3	Saya tertarik mencoba produk baru dari Innisfree Retinol Green Tea PDRN Skinbooster Ampoule					
PI4	Saya termotivasi untuk membeli kembali produk Innisfree Retinol Green Tea PDRN Skinbooster Ampoule					
PI5	Saya menunjukkan minat terhadap promosi atau penawaran dari Innisfree Retinol Green Tea PDRN Skinbooster Ampoule					

Lampiran 1. 2 Tabulasi Data

C S 1	C S 2	C S 3	C S 4	C S 5	B L 1	B L 2	B L 3	B L 4	B L 5	W OM 1	W OM 2	W OM 3	W OM 4	P I 1	P I 2	P I 3	P I 4	P I 5
4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
1	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
4	4	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	1	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	5
4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	2	1	3	4	4	4	3	4	2	5	4	2	4
4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	3	4	3	2	1	4	2	2	2
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4
4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	2	3	2	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4
4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4
4	3	4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4

4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4
3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3
3	2	4	4	3	3	1	1	1	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3
4	3	4	3	5	4	3	2	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5
4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3
4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
4	5	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	5	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	5	3	5	4	2	5	4	5	4
4	3	2	2	4	4	2	2	2	2	1	4	4	2	3	4	3	3	4
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
4	4	2	4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	2	4	4	5	4
4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3
4	5	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4
3	4	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	2	2	3	3	2	3
4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	2	1	3	2	4	4	3	4	4
4	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5
5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4

4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3
4	3	4	3	5	4	3	2	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5
4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3
4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
4	5	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	5	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5



Lampiran 1. 3 Hasil Uji SmartPLS

Nam e	N o.	Ty pe	Miss ings	Me an	Med ian	Sca le mi n	Sca le ma x	Obse rved min	Obse rved max	Stan dard devia tion	Exce ss kurtosis	Skew ness	Cra mér- von Mise s p valu e
CS1	1	M ET	0	4.0 83	4.00 0	1.0 00	5.0 00	1.00 0	5.00 0	0.65 3	3.17 6	- 0.81 4	0.00 0
CS2	2	M ET	0	4.1 67	4.00 0	1.0 00	5.0 00	1.00 0	5.00 0	0.77 8	1.16 7	- 0.84 0	0.00 0
CS3	3	M ET	0	4.0 83	4.00 0	1.0 00	5.0 00	1.00 0	5.00 0	0.72 6	2.29 6	- 0.92 5	0.00 0
CS4	4	M ET	0	3.9 00	4.00 0	2.0 00	5.0 00	2.00 0	5.00 0	0.79 0	0.33 5	- 0.64 2	0.00 0
CS5	5	M ET	0	4.0 33	4.00 0	2.0 00	5.0 00	2.00 0	5.00 0	0.74 1	- 0.06 8	- 0.42 7	0.00 0
BL1	6	M ET	0	4.1 33	4.00 0	2.0 00	5.0 00	2.00 0	5.00 0	0.80 6	0.45 4	- 0.83 0	0.00 0
BL2	7	M ET	0	3.2 25	3.00 0	1.0 00	5.0 00	1.00 0	5.00 0	0.93 5	- 0.52 5	- 0.15 7	0.00 0
BL3	8	M ET	0	3.6 17	4.00 0	1.0 00	5.0 00	1.00 0	5.00 0	1.06 6	0.40 5	- 0.51 8	0.00 0
BL4	9	M ET	0	3.7 08	4.00 0	1.0 00	5.0 00	1.00 0	5.00 0	1.04 4	- 0.11 0	- 0.63 5	0.00 0
BL5	10	M ET	0	3.6 83	4.00 0	1.0 00	5.0 00	1.00 0	5.00 0	0.86 6	0.68 4	- 0.81 5	0.00 0
WO M1	11	M ET	0	3.8 00	4.00 0	1.0 00	5.0 00	1.00 0	5.00 0	0.88 1	0.18 7	- 0.63 0	0.00 0
WO M2	12	M ET	0	3.7 25	4.00 0	1.0 00	5.0 00	1.00 0	5.00 0	0.87 5	0.68 0	- 0.78 9	0.00 0
WO M3	13	M ET	0	3.7 75	4.00 0	2.0 00	5.0 00	2.00 0	5.00 0	0.68 9	0.11 4	- 0.13 5	0.00 0
WO M4	14	M ET	0	3.6 83	4.00 0	2.0 00	5.0 00	2.00 0	5.00 0	0.78 5	0.10 4	- 0.41 7	0.00 0
PI1	15	M ET	0	3.7 83	4.00 0	1.0 00	5.0 00	1.00 0	5.00 0	0.92 4	0.41 4	- 0.77 4	0.00 0
PI2	16	M ET	0	4.0 17	4.00 0	2.0 00	5.0 00	2.00 0	5.00 0	0.69 5	0.46 7	- 0.47 5	0.00 0
PI3	1	M	0	3.8	4.00	2.0	5.0	2.00	5.00	0.73	-	-	0.00

	7	ET		25	0	00	00	0	0	8	0.43	0.08	0
											6	5	
PI4	18	MET	0	3.733	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	0.803	0.400	-0.452	0.000
PI5	19	MET	0	3.967	4.000	2.000	5.000	2.000	5.000	0.670	0.694	-0.466	0.000

Lampiran Outer Loading

	BRAND LOYALTY	CUSTOMER SATISFACTION	PURCHASE INTENTION	WORD OF MOUTH
BL1	0.767			
BL2	0.786			
BL3	0.842			
BL4	0.879			
BL5	0.873			
CS1		0.782		
CS2		0.770		
CS3		0.875		
CS4		0.754		
CS5		0.785		
PI1			0.759	
PI2			0.773	
PI3			0.792	
PI4			0.786	
PI5			0.838	
WOM1				0.848
WOM2				0.814
WOM3				0.780
WOM4				0.869

Lampiran AVE

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
BRAND LOYALTY	0.868	0.882	0.909	0.715
CUSTOMER SATISFACTION	0.853	0.854	0.895	0.631
PURCHASE INTENTION	0.850	0.857	0.893	0.624
WORD OF MOUTH	0.847	0.850	0.897	0.686

Lampiran uji cross loading 1

	BRAND LOYALTY	CUSTOMER SATISFACTION	PURCHASE INTENTION	WORD OF MOUTH
BL1	0.767	0.810	0.658	0.682
BL2	0.751	0.478	0.545	0.522
BL3	0.825	0.554	0.628	0.629
BL4	0.867	0.525	0.643	0.698

BL5	0.866	0.643	0.708	0.819
CS1	0.529	0.782	0.508	0.557
CS2	0.525	0.770	0.504	0.549
CS3	0.614	0.875	0.525	0.592
CS4	0.587	0.755	0.455	0.574
CS5	0.689	0.785	0.577	0.549
PI1	0.579	0.506	0.759	0.515
PI2	0.557	0.492	0.774	0.566
PI3	0.623	0.547	0.792	0.663
PI4	0.614	0.404	0.786	0.560
PI5	0.710	0.596	0.838	0.728
WOM1	0.690	0.595	0.657	0.847
WOM2	0.759	0.619	0.642	0.813
WOM3	0.620	0.558	0.596	0.781
WOM4	0.677	0.579	0.670	0.869

Lampiran cross loading 2

	BRAND LOYALTY	CUSTOMER SATISFACTION	PURCHASE INTENTION	WORD OF MOUTH
BL2	0.786	0.478	0.545	0.523
BL3	0.842	0.554	0.629	0.629
BL4	0.879	0.525	0.643	0.698
BL5	0.873	0.643	0.708	0.819
CS1	0.447	0.782	0.508	0.557
CS2	0.466	0.770	0.504	0.549
CS3	0.548	0.875	0.525	0.592
CS4	0.515	0.754	0.455	0.574
CS5	0.622	0.785	0.577	0.549
PI1	0.562	0.506	0.759	0.515
PI2	0.514	0.492	0.773	0.566
PI3	0.595	0.547	0.792	0.663
PI4	0.615	0.404	0.786	0.560
PI5	0.671	0.596	0.838	0.728
WOM1	0.676	0.595	0.657	0.848
WOM2	0.740	0.619	0.642	0.814
WOM3	0.577	0.558	0.595	0.780
WOM4	0.654	0.579	0.670	0.869

Lampiran R Square

	R-square	R-square adjusted
PURCHASE INTENTION	0.658	0.649
WORD OF MOUTH	0.703	0.698

Lampiran F Square

	BRAND LOYALTY	CUSTOMER SATISFACTION	PURCHASE INTENTION	WORD OF MOUTH
BRAND LOYALTY			0.110	0.666
CUSTOMER SATISFACTION			0.027	0.200
PURCHASE INTENTION				

WORD OF MOUTH			0.146	
----------------------	--	--	-------	--

Lampiran Q Square

	Q²predict	RMSE	MAE
PURCHASE INTENTION	0.580	0.665	0.515
WORD OF MOUTH	0.685	0.572	0.443

Lampiran Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
BRAND LOYALTY -> PURCHASE INTENTION	0.332	0.328	0.104	3.191	0.001
BRAND LOYALTY -> WORD OF MOUTH	0.590	0.587	0.065	9.028	0.000
CUSTOMER SATISFACTION -> PURCHASE INTENTION	0.139	0.142	0.095	1.459	0.145
CUSTOMER SATISFACTION -> WORD OF MOUTH	0.324	0.327	0.074	4.352	0.000
WORD OF MOUTH -> PURCHASE INTENTION	0.410	0.415	0.096	4.258	0.000

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
BRAND LOYALTY -> WORD OF MOUTH -> PURCHASE INTENTION	0.242	0.245	0.066	3.681	0.000
CUSTOMER SATISFACTION -> WORD OF MOUTH -> PURCHASE INTENTION	0.133	0.135	0.044	3.033	0.002

terhadap Purchase Intention Melalui word of mouth

Produk Innisfree

Dosen Pembimbing : Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc.

Dosen Penguji : 1. Fend Saputra, S.E., M.M. JAD :
 2. Zulkifli, S.E., M.M. JAD :
 3. JAD :
 Tempat : Hari/Tanggal:

Jadwal Sidang

Telah memenuhi syarat Sidang Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	IPK minimal 2.00	✓	
2	Tidak ada nilai D untuk mata kuliah mayor/inti Prodi	✓	
3	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	✓	
4	Lulus minimal 1 mata kuliah KOTA untuk tiap rumpun	✓	
5	SPT-I/03/SOP-28/F-03 Formulir Pembimbingan Skripsi (minimal 8 x)	✓	
6	Poin JSDP (minimal 75% persen dari syarat kelulusan)	✓	
7	Mengumpulkan dokumen Skripsi/TA (sesuai ketentuan Prodi)	✓	

Tangerang Selatan, 23 Juni 2025

Mengajukan	Mengetahui	Memeriksa	Menyetujui
 Risti Susanti Mahasiswa	 Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc. Dosen Pembimbing	 Dr. Yusuf Iskandar, S.Si., M.M. Koordinator Skripsi/TA	 Dr. Dede Suleman, M.M. Kaprod

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

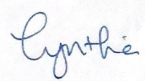
Lampiran 1. 5 Formulir Bimbingan Skripsi

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP 28/F-03 Form. Bimbingan
--	---	---

Nama Mahasiswa : Risti Susanti
 Prodi/NIM : Manajemen/2021021170
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Customer Satisfaction Brand Layan, WOM terhadap Purchase Intention

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Dosen Pembimbing
1	20/02	Mencari Jurnal	f	Eyn
2	27/02	Mencari Masalah & Fenomena	f	Eyn
3	15/03	Bab I	f	Eyn
4	25/03	Bab II	f	Eyn
5	21/04	Bab III	f	Eyn
6				
7				
8				

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

 Risti Susanti	 Cynthia Dewi, S.E., M.Sc.
---	--

Copyright ©2025 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

**FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA**

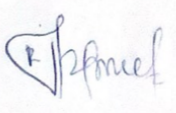
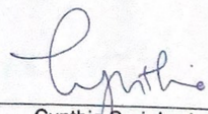
SPT-I/03/SOP-28/F-03

No. Revisi

Nama Mahasiswa : Risti Susanti
Prodi/NIM : Manajemen / 2021021170
Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Customer satisfaction dan Brand Loyalty terhadap Purchase Intention Melalui Word of Mouth Produk Innisfree

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Dosen Pembimbing
1	27/05	Kuisiner		lyn
2	28/05	Bimbingan Bab 4		lyn
3	28/06	Bimbingan Bab 4		lyn
4	21/06	Bimbingan Bab 4 & 5		lyn
5				
6				
7				
8				

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

	
Risti Susanti	Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc.

NIM	2021021170	Nama Mahasiswa	RISTI SUSANTI
Program Studi	Manajemen	Jenis TA	Skripsi
Periode Mulai	2024/2025 Genap	SKS Lulus	140 SKS
Tgl. Mulai	26 Mei 2025	Judul Tugas Akhir	Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Merek, dan Komunikasi dari Mulut ke Mulut terhadap Niat Pembelian Produk Innisfree Aktif
Tahap	Seminar Hasil	Status	

No	Tanggal	Dosen Pembimbing	Topik	Disetujui	Aksi
1	24 Juni 2025	Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc	Latar Belakang	✓	
2	27 Februari 2025	Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc	Latar Belakang	✓	
3	13 Maret 2025	Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc	Bab 1	✓	
4	25 Maret 2025	Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc	BAB 2	✓	
5	21 April 2025	Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc	bab 3	✓	
6	27 Mei 2025	Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc	Bab 4	✓	
7	28 Mei 2025	Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc	Bab 4	✓	
8	18 Juni 2025	Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc	Bab 4	✓	
9	21 Juni 2025	Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc	Bab 4&5	✓	



Lampiran 1. 6 Formulir Persetujuan Penulisan Skripsi

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-02
		No. Rekam

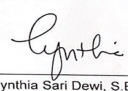
Nama Mahasiswa : Risti Susanti
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021170
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Customer Satisfaction dan Brand Loyalty terhadap Purchase Intention melalui Word of Mouth pada Produk Innisfree

Telah disetujui untuk menulis Skripsi/TA.

Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:

No	Nama	NIDN	JAD
1	Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc.	0308118803	Asisten ahli

Tangerang Selatan, 19 Mei 2025

Menugaskan,	Menyetujui,	Menerima,
		
Dr. Yusuf Iskandar, S.Si., M.M	Dr. Dede Suleman, SE., M.M., CMA	Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc.

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

Lampiran 1. 7 Formulir Revisi Skripsi

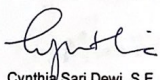
 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Risti Susanti
Program Studi/NIM : Manajemen / 2021021170
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Satisfaction* dan *Brand Loyalty* Terhadap *Purchase Intention* Melalui *Word of Mouth* Produk Innisfree
Jadwal Sidang : Kamis 03 Juli 2025, Jam 14.00 – 15.00
Dosen Pembimbing : Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

1. lebih rapih ya sesuai format. berdasarkan kalimat di bawah

Tangerang Selatan, 03 Juli 2025


Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc

**Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi*



FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA

SPT-I/04/SOP-06/F-05

No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Risti Susanti
Program Studi/NIM : Manajemen / 2021021170
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer satisfaction* dan *Brand Loyalty* Terhadap
Purchase intention Produk *Innisfree*
Jadwal Sidang : Kamis 03 Juli 2025, Jam 14.00 – 15.00
Dosen Penguji 1 : Fendi Saputra, S.E., M.M.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

— Responden 99/100?
— cek format, typo,
— cek daftar pustaka

Tangerang Selatan, 03 Juli 2025

Fendi Saputra, S.E., M.M.

**Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi*

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Risti Susanti
 Program Studi/NIM : Manajemen / 2021021170
 Judul Skripsi : Pengaruh *Customer satisfaction* dan *Brand Loyalty* Terhadap *Purchase intention* Produk *Innisfree*
 Jadwal Sidang : Kamis 03 Juli 2025, Jam 14.00 – 15.00
 Dosen Penguji 2 : Zulkifli, S.E., M.M.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Sumber / referensi masih terdapat tahun lama, di Sarankan menggunakan 5 Tahun terakhir.
- 2) Terdapat banyak yang tidak konsisten Penamaan Variabel Penelitian
- 3) Penulisan diperbaiki mulai dari angka, huruf, margin dan sebagainya dipelajari buku pedoman skripsi
- 4) hasil Penelitian dan pembahasan di perbaiki yang relevan dengan Analisis statistik deskriptif
- 5) Ditambahkan Implikasi teoritis
- 6) Kesimpulan dan Saran diperbaiki yang relevan dengan hasil Penelitian.

Tangerang Selatan, 03 Juli 2025



Zulkifli, S.E., M.M.

*Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi