



**PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION DAN BRAND
LOYALTY TERHADAP PURCHASE INTENTION MELALUI
WORD OF MOUTH PRODUK INNISFREE**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora dan Bisnis,
Universitas Pembangunan Jaya

RISTI SUSANTI
2021021170

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN

2025

**PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION DAN BRAND
LOYALTY TERHADAP PURCHASE INTENTION MELALUI
WORD OF MOUTH PRODUK INNISFREE**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora dan Bisnis,
Universitas Pembangunan Jaya

RISTI SUSANTI
2021021170

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN

2025

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION DAN BRAND LOYALTY TERHADAP PURCHASE INTENTION MELALUI WORD OF MOUTH PRODUK INNISFREE

Nama : Risti Susanti
NIM : 2021021170
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 18 Juni 2025

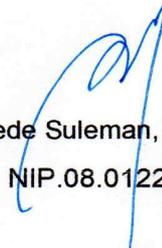
Menyetujui,

Pembimbing Utama

Kepala Program Studi Manajemen



Cynthia Sari Dewi, S.E, M.Sc, CSA
NIP.08.0124.001



Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA
NIP.08.0122.001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION DAN BRAND LOYALTY TERHADAP
PURCHASE INTENTION MELALUI WORD OF MOUTH PRODUK
INNISFREE**

SKRIPSI

Oleh:

Risti Susanti
2021021170

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Hari/Tanggal: 3 Juli 2025

Pembimbing Utama

Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc
NIP. 08.0124.001

Tanda Tangan

27498963


Tanggal

15/7-25

Dosen Penguji 1

Fendi Saputra, S.E., M.M.
NIP. 08.0120.003

11/7 - 2025

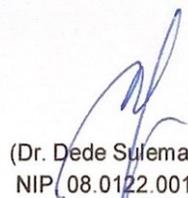
Dosen Penguji 2

Zulkifli, S.E., M.M.
NIP. 08.0122.002

15/7 - 2025

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen


(Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA)
NIP. 08.0122.001

Tanggal: 15-07-2025

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis


(Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D)
NIP. 08.0920.027

Tanggal: 16-07-2025

SURAT PERNYATAAN

MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Risti Susanti
NIM : 2021021170
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION DAN BRAND LOYALTY TERHADAP PURCHASE INTENTION MELALUI WORD OF MOUTH PRODUK INNISFREE

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah 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 Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 16 Juli 2025



Nama : Risti Susanti
NIM : 2021021170

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: “Pengaruh *Customer Satisfaction* dan *Brand Loyalty* terhadap *Purchase Intention* melalui *Word of Mouth* pada Produk Innisfree ” ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya
2. Bapak Ir. Yudi Samyudia, Ph.D. selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya
3. Ibu Dra. Clara C. Evi Citraningtyas, M.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis
4. Bapak Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA selaku Kepala Program Studi Manajemen
5. Ibu Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/ Ibu Dosen Universitas Pembangunan Jaya yang telah memberikan pengajaran serta bekal ilmu selama proses pembelajaran di bangku kuliah.
7. Kedua orang tua saya dan keluarga saya yang selalu mendoakan saya untuk menuntut ilmu.
8. Teman-teman penulis yaitu Nadia Rizki, Balqis Izah, Rifara Ananda, dan Fatma Anggia yang selalu menemani saat berkuliah sejak semester awal.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya

Tangerang Selatan, 24 Maret 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Risti Susanti', written in a cursive style.

Risti Susanti