

## ABSTRAK

**Pipit Sukmayanti (1950210134). Pengaruh Kualitas Produk, *Customer Experience* dan E-WOM Terhadap *Repurchase Intention* Pengguna Produk Hand And Body Lotion Vaseline Di Pati. Skripsi. Kudus : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus, 2023.**

Penelitian ini bertujuan untuk melaksanakan pengujian secara empiris pengaruh variabel kualitas produk, *customer experience*, dan *Electronic word of mouth* terhadap *repurchase intention*. Dengan objek penelitiannya adalah pengguna Hand and Body Lotion Vaseline di Pati.

Jenis penelitian yang di lakukan yaitu memakai pendekatan kuantitatif dengan jenis *field research* yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara terinci, intensif dan mendalam terhadap objek penelitian. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Untuk pengujian instrument memakai uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Sedangkan untuk teknik analisis data memakai metode analisis regresi linier berganda, uji t, uji f dan uji koefisien determinasi dengan memakai program SPSS sebagai alat pengolah data statistik.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwasanya secara parsial variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*, dibuktikan dari nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $2,586 > 1,984$ ), nilai signifikan 0,023, dan koefisien regresi sebesar 0,183; variabel *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*, dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $3,997 > 1,984$ ), nilai signifikan 0,000 berada dibawah 0,05, dan koefisien regresi sebesar 0,450 ; variabel Ewom tidak berpengaruh terhadap *repurchase intention* dengan nilai t hitung ( $0,372 < 1,984$ ), dengan nilai signifikan 0,407, dan koefisien regresi sebesar 0,058.

**Kata Kunci :** *Kualitas produk, Customer Experience, Ewom dan Repurchase Intention*