

ABSTRAK

PENGARUH PENGALAMAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI (Studi pada Pelanggan Toko Kosmetik di Bandar Lampung)

OLEH

AYU RIZKY AULIA

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengalaman pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan PLS-SEM dengan menggunakan bantuan *software SmartPLS 3.0*. Analisis data dilakukan melalui uji *outer model*, *inner model*, serta uji hipotesis pengaruh langsung dan tidak langsung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan maupun kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun pengalaman pelanggan maupun kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung. Sedangkan melalui kepuasan pelanggan variabel mediasi memberikan menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara pengalaman pelanggan maupun kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF EXPERIENCE AND SERVICE QUALITY ON LOYALTY WITH SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE (Study on Cosmetics Store Customers in Bandar Lampung)

By

AYU RIZKY AULIA

The purpose of this study was to determine the effect of customer experience and service quality on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable. Data collection in this study was carried out through distributing questionnaires to 100 respondents. This research uses a quantitative approach with data analysis techniques using PLS-SEM using SmartPLS 3.0 software assistance. Data analysis was carried out through outer model, inner model, and direct and indirect effect hypothesis testing. The results of this study indicate that customer experience and service quality have a positive and significant relationship to customer satisfaction. Customer satisfaction has a positive and significant relationship with customer loyalty. However, customer experience and service quality have a positive but insignificant relationship to customer loyalty directly. Meanwhile, through the mediating variable customer satisfaction provides a positive and significant relationship between customer experience and service quality on customer loyalty.

Keywords : Customer Experience, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty