

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP
LOYALITASPELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
KONSUMEN**

ABSTRAK

Oleh :
Ayu Intan Pratiwi

Dosen Pembimbing:
Dr. Siti Zuhroh M.Si

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan yang cukup pesat dalam dunia bisnis. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *customer experience* terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan konsumen.. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Navilla *café* di Jombang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 97 orang yang diambil menggunakan Teknik *purposive sampling*. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* SEM .dari hasil penelitian didapati bahwa variabel *customer experience* tidak mampu mendorong terhadap loyalitas pelanggan, namun *customer experience* mampu mendorong secara langsung terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan. kesimpulan dari penelitian ini adalah kepuasan konsumen menjadi mediasi hubungan antara *customer experience* terhadap loyalitas pelanggan Navilla *Cafe* di Jombang.

Kata Kunci : *customer experience*, loyalitas pelanggan, kepuasan konsumen

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE ON CUSTOMER
LOYALTY IS MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION***

ABSTRACT

By:

Ayu Intan Pratiwi

Mentor:

Dr. Siti Zuhroh M.Si

This research is motivated by the rapid development in the business world. This study is intended to find out and analyze the influence of customer experience on customer loyalty mediated by consumer satisfaction. The population in this study is Navilla café consumers in Jombang. While the sample in this study were 97 people taken using purposive sampling technique. Data analysis method in this study uses Structural Equation Modeling SEM analysis. From the results of the study found that customer experience variables do not have a positive effect on customer loyalty, but customer experience has a positive effect on customer satisfaction and customer satisfaction directly affects customer loyalty. The conclusion of this study is that consumer satisfaction is mediating the relationship between customer experience and customer loyalty of Navilla Cafe in Jombang and the higher the customer satisfaction, the higher the customer loyalty of Navilla Cafe in Jombang

Keywords : customer experience, customer loyalty, customer satisfaction