

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh antara pengalaman pembelian dan juga kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan yang di dapat oleh konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di kecamatan Demak berjumlah 100 responden dan di ambil secara acak dengan kriteria tertentu dengan menggunakan *purposive sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji secara parsial variable independen yaitu kualitas pelayanan dan pengalaman pembelian terhadap variable dependen yaitu kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan. Dan menggunakan *sobel test* untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengalaman pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan loyalitas pelanggan. Pengalaman pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen dan pengalaman belanja berpengaruh positif dan signifikan loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pengalaman Belanja, Kepuasan konsumen dan Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to analyze and describe the influence of the purchasing experience and also the quality of service on customer loyalty through customer satisfaction. The population in this study were people in the district of Demak totaling 100 respondents and were randomly selected with certain criteria using purposive sampling. Data analysis in this study used multiple linear regression analysis to partially test the independent variable, service quality and purchasing experience on the dependent variable, namely customer satisfaction and customer loyalty. And use the sobel test to find out the direct and indirect effects. The results of the study stated that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. The purchasing experience has a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality has a positive and significant influence on customer loyalty. The purchasing experience has a positive and significant effect on customer loyalty. Consumer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction and shopping experience has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction.

Keyword : *Service Quality, Experiential Marketing, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*