

## ABSTRAK

Judul : **Pengaruh *Customer Experience* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Pengiriman JNE. (dibimbing oleh Ari Anggarani W.P.T)**

Nama : Febri Herlinda

Program Studi : Manajemen Bisnis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan melalui kepuasan Pelanggan sebagai variabel *intervening* pada pengguna jasa pengiriman JNE di wilayah Cengkareng, Jakarta Barat. Variabel independen terdiri atas *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan, variabel dependent terdiri atas Loyalitas Pelanggan dan variabel *intervening* terdiri atas Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan JNE yang ditemui di wilayah Cengkareng Jakarta Barat yang sudah melakukan pemakaian lebih dari dua kali. Penelitian ini dilakukan di wilayah Cengkareng Jakarta Barat. Sampel yang digunakan adalah sebesar 230 responden, dengan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling* dengan teknik penelitian berupa Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pengiriman JNE. *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman JNE. *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dimana Kepuasan Pelanggan terbukti memiliki pengaruh yang lebih kecil dari pada pengaruh langsungnya.

**Kata Kunci:** *Customer Experience*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

## ABSTRACT

*title* : ***The Influence of Customer Experience and Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction in JNE Delivery Service Users.***  
(guided by Ari Anggarani W.P.T)

*Name* : Febri Herlinda

*study program* : Managemen Bussines

*This study aims to determine the effect of Customer Experience and Service Quality on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable on JNE delivery service users in Cengkareng, West Jakarta. The independent variable consists of Customer Experience and Service Quality, the dependent variable consists of Customer Loyalty and the intervening variable consists of Customer Satisfaction. This research was conducted on JNE customers found in the Cengkareng area of West Jakarta who have used it more than twice. This research was conducted in Cengkareng, West Jakarta. The sample used was 230 respondents, with a sampling technique that is accidental sampling. The analytical method used in this study is a non probability sampling method with research techniques in the form of Path Analysis.*

*The results showed that Customer Experience and Service Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction of users of JNE delivery services. Customer Experience and Service Quality has a positive and significant effect on customer loyalty of JNE shipping service users. Customer Experience and Service Quality have a positive but not significant effect on customer loyalty through customer satisfaction, where Customer Satisfaction is proven to have a smaller effect than the direct influence.*

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