

**ABSTRAK**

Judul : Pengaruh *Servicescape* dan *E-Ticketing* terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada KRL *Commuterline* Jabodetabek

Nama : Rayi Damar Gusti

Program Studi : S1 Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Servicescape* dan *E-Ticketing* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai variabel intervening pada KRL *Commuterline* Jabodetabek. Variabel independen terdiri atas *Servicescape* dan *E-Ticketing*, variabel dependen terdiri atas Loyalitas Pelanggan dan variabel intervening terdiri atas Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan di KRL *Commuterline* Jabodetabek. Sampel yang digunakan 205 responden, dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Purposive Sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini analisa Analisis Jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Servicescape* dan *E-Ticketing* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan *Servicescape*, Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Servicescape* memiliki nilai lebih besar terhadap Loyalitas Pelanggan dibandingkan Kepuasan Pelanggan. Kepuasan Pelanggan tidak memiliki pengaruh besar sebagai variabel intervening terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh besar sebagai variabel intervening pada *E-Ticketing* terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan terbukti sebagai variabel intervening pada pengaruh *E-Ticketing* terhadap Loyalitas Pelanggan.

**Kata Kunci:** *Servicescape*, *E-Ticketing*, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan