

ABSTRAK

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI: STUDI KASUS PENGGUNA SHOPEE PAYLATER.

(Studi Kasus: Konsumen di Wilayah Tangerang Raya)

Fauzan Putra Gani ¹⁾, Dr. Edi Purwanto, S. E., M. M., M. Mis., M. M. T., M. H ²⁾

1) Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya.

2) Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi, pada pengguna Shopee PayLater di wilayah Tangerang Raya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang diolah menggunakan software SmartPLS 4.0. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring kepada 110 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengalaman Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan, serta Kepuasan Pelanggan juga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dan pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan dimediasikan oleh Kepuasan Pelanggan memiliki hasil yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman pelanggan memainkan peran utama dalam membentuk loyalitas, bahkan melalui perantara kepuasan Pelanggan, adanya kepuasan pelanggan sebagai mediasi juga membantu pengalaman Pelanggan untuk menuju kepada loyalitas pelanggan

Kata Kunci: Pengalaman Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Shopee Paylater, Paylater, SPayLater.