

ABSTRAK

Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Erha di Tangerang Selatan. (Studi Kasus Pengguna Klinik Kecantikan Erha)

Zahrotun Nikmah ¹⁾, Mohammad Trio Febriyantoro, S.E., M.M.Ph.D. ²⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

²⁾ Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini memberikan penjelasan mengenai pengalaman pelanggan yang dapat memengaruhi kesetiaan pelanggan yang dimediasi oleh kepercayaan pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode survei. Kuesioner disebarakan melalui google form kepada 110 responden yang kemudian dianalisis dengan menggunakan Perangkat Lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan dan kesetiaan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kesetiaan pelanggan, pengalaman pelanggan juga menunjukkan pengaruh pada kepercayaan pelanggan, begitupun dengan pengalaman pelanggan yang dimediasi oleh kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesetiaan pelanggan.

Kata kunci : Pengalaman Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Kesetiaan Pelanggan