

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN PADA KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Pada Toko IKEA Alam Sutera)

Aninda Sarahkinanti

15/391886/PEK/21332

Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh elemen pengalaman pelanggan yang terdiri atas panca indera, perasaan, pemikiran, aksi, dan hubungan berpengaruh pada kepuasan pelanggan IKEA Alam Sutera dan menganalisis pengaruh elemen kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan IKEA Alam Sutera. Pengumpulan data melalui pembagian kuesioner dengan metode *non-probability purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100. Analisis yang dilakukan menggunakan uji statistik dengan SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah variabel pengalaman pelanggan yang terdiri atas indera, perasaan, pemikiran, aksi, dan hubungan secara simultan memiliki hubungan yang positif pada kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan positif pada loyalitas pelanggan.

Kata kunci : *pengalaman pelanggan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, IKEA*