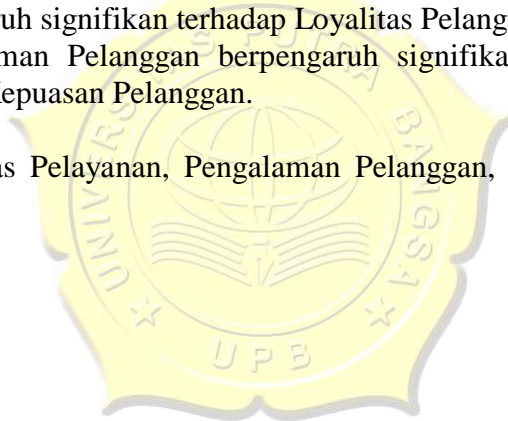


ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Go Car di Kabupaten Kebumen). Responden sebanyak 100 responden. Metode penelitian ini bersifat kuantitatif, data yang diperoleh berdasarkan jawaban dari responden pada kuesioner, yang kemudian diuji validitas dan reliabilitas, dianalisis dengan teknik analisis jalur, model regresi diuji dengan asumsi klasik agar memenuhi syarat dan layak dipakai untuk memprediksi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan regresi diuji dengan uji t dan koefisien determinasi, sementara hasil perhitungan mediasi diuji dengan analisis jalur dan sobel test dengan program SPSS for Windows version 25.0. Hasil penelitian adalah sebagai berikut : Setelah dianalisis maka dapat diambil kesimpulan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengalaman Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Pengalaman Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Pengalaman Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

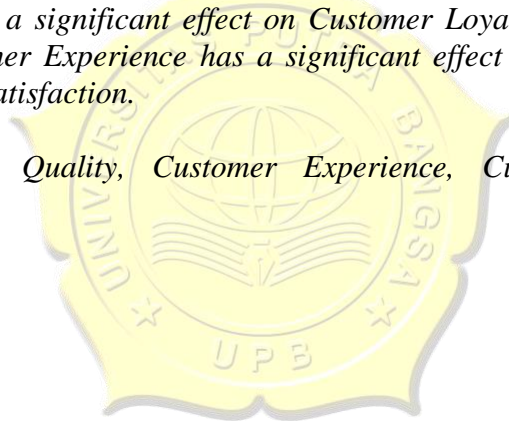
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of Service Quality and Customer Experience on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Study of Go Car Customers in Kebumen Regency). Respondents were 100 respondents. This research method is quantitative, the data obtained is based on answers from respondents to questionnaires, which are then tested for validity and reliability, analyzed using path analysis techniques, the regression model is tested with classical assumptions so that it meets the requirements and is suitable for use to predict the influence of the independent variable on the dependent variable. The results of the regression calculations were tested using the t test and coefficient of determination, while the results of the mediation calculations were tested using path analysis and Sobel test with the SPSS for Windows version 25.0 program. The research results are as follows: After analysis, it can be concluded that service quality has a significant effect on customer satisfaction. Customer Experience has a significant effect on Customer Satisfaction. Service Quality does not have a significant effect on Customer Loyalty. Customer Experience has a significant effect on Customer Loyalty. Customer Satisfaction has a significant effect on Customer Loyalty. Service Quality has a significant effect on Customer Loyalty through Customer Satisfaction. Customer Experience has a significant effect on Customer Loyalty through Customer Satisfaction.

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



HALAMAN MOTTO

Apakah kekuatanku, sehingga aku sanggup bertahan, dan apakah masa depanku
sehingga aku harus bersabar?

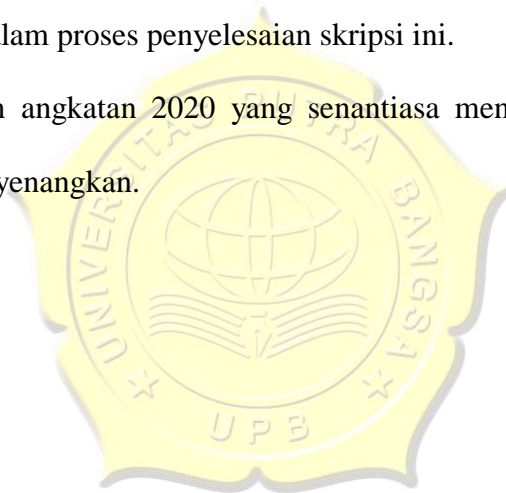


HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji hanya bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat, kesehatan, rezeki, hidayah, dan segala karunia yang telah terlimpah kepada penulis sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Karya tulis ini, penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat, dan kasih sayang.
2. Segenap sahabat dan keluarga yang sudah menyemangati bahkan ikut membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Teman-teman angkatan 2020 yang senantiasa mengisi hari-hari penulis menjadi menyenangkan.



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh *Service Quality* Dan *Customer Experience* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pelanggan *Go Car* Di Kabupaten Kebumen)**”. Penulis skripsi ini diajukan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen (S1) pada Universitas Putra Bangsa Kebumen.

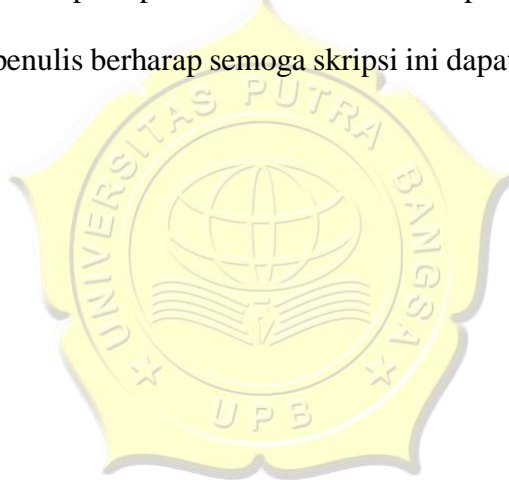
Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata, khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literature. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tentu masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua dikarenakan masih kurangnya ilmu pengetahuan yang penulis miliki.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada:

1. Ibu Marynta Putri Pratama, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran dan telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan arahan selama penulisan skripsi ini.

2. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, staf Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan serta pelayanan selama ini.
3. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat, dan kasih sayang.
4. Segenap responden dalam penelitian ini.
5. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini yang tidak disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari sempurna. Terakhir penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.



Kebumen, 27 Maret 2024

Penulis,

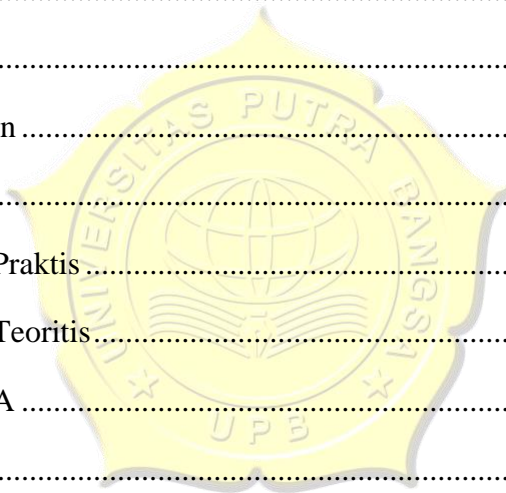
Sean Ricyo Irawan
NIM : 205504333

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Batasan Masalah.....	13
1.4. Tujuan Penelitian.....	15
1.5. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II.....	18
KAJIAN PUSTAKA.....	18
2.1. Tinjauan Teori	18

2.1.1.	Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	18
2.1.2.	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	25
2.1.3.	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	29
2.1.4.	Pengalaman Pelanggan (<i>Customer Experience</i>)	38
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	41
2.3.	Hubungan Antar Variabel.....	44
2.4.	Model Empiris	50
2.5.	Hipotesis	51
BAB III.....		52
METODE PENELITIAN.....		52
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	52
3.2.	Variabel Penelitian	52
3.3.	Definisi Operasional Variabel	53
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	57
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data	58
3.6.	Populasi dan Sampel.....	61
3.7.	Teknik Analisis.....	62
BAB IV		76
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		76
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	76
4.2.	Analisis Deskriptif.....	78
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
4.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	79
4.2.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	80
4.2.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Loyalitas.....	81

4.3. Analisis Statistik.....	81
4.3.1. Uji Validitas.....	81
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	84
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	85
4.3.4. Uji Hipotesis.....	90
4.3.5. Uji Korelasi.....	95
4.3.6. Uji Sobel.....	96
4.3.7. Analisis Jalur.....	97
4.4. Pembahasan.....	104
BAB V.....	110
SIMPULAN	110
5.1. Simpulan.....	110
5.2. Keterbatasan	111
5.3. Implikasi	113
5.3.1 Implikasi Praktis	113
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	115
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	123



DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Pangsa Pasar Gojek dan Grab Di Indonesia	2
Tabel I-2 Pangsa Pasar Go Car dan Grab Car Di Indonesia	4
Tabel I-3 Pelanggan Go Car dan Grab Car Di Kebumen.....	5
Tabel I-4 Faktor Loyalitas Pelanggan Go Car Di Kebumen.....	6
Tabel II-1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel III-1 Indikator Dan Distribusi Variabel <i>Customer Loyalty</i>	54
Tabel III-2 Indikator Dan Distribusi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	55
Tabel III-3 Indikator Dan Distribusi Variabel <i>Service Quality</i>	56
Tabel III-4 Indikator Dan Distribusi Variabel <i>Customer Experience</i>	57
Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	79
Tabel IV-4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	80
Tabel IV-5 Karakteristik Responden Berdasarkan Loyalitas.....	81
Tabel IV-6 Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	82
Tabel IV-7 Uji Validitas Variabel <i>Customer experience</i>	83
Tabel IV-8 Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	83
Tabel IV-9 Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i>	84
Tabel IV-10 Uji Reliabilitas.....	85
Tabel IV-11 Uji Multikolinearitas Sub Struktural I.....	88
Tabel IV-12 Uji Multikolinearitas Sub Struktural II.....	88
Tabel IV-13 Uji t Sub Struktural I	91
Tabel IV-14 Uji t Sub Struktural II	92
Tabel IV-15 Uji Koefisien Determinasi Sub Struktural I	94
Tabel IV-16 Uji Koefisien Determinasi Sub Struktural II	94
Tabel IV-17 Uji Korelasi	95
Tabel IV-18 Uji Sobel Sub Struktural I	96
Tabel IV-19 Uji Sobel Sub Struktural II	97
Tabel IV-20 Analisis Jalur Sub Struktural I.....	98
Tabel IV-21 Analisis Jalur Sub Struktural II	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Model Empiris.....	50
Gambar IV-1 Uji Normalitas Sub Struktural I.....	86
Gambar IV-2 Uji Normalitas Sub Struktural II.....	87
Gambar IV-3 Uji Heteroskedastisitas Sub Struktural I.....	89
Gambar IV-4 Uji Heteroskedastisitas Sub Struktural II	90
Gambar IV-5 Diagram Analisis Jalur	103



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner	124
a. Identitas Responden	125
b. Petunjuk Pengisian Kuesioner.....	126
c. Daftar Pernyataan.....	127
Lampiran 2 Karakteristik Responden	129
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden	132
Lampiran 4	139
a. Uji Validitas	139
b. Uji Reliabilitas	142
c. Uji Normalitas.....	143
d. Uji Multikolineraitas.....	144
e. Uji Heteroskedastisitas.....	145
f. Uji Hipotesis.....	146
g. Uji Koefisien Determinasi.....	147
h. Uji Korelasi	147
i. Uji Sobel.....	148
j. Analisis Jalur.....	149
Lampiran 5 r Tabel.....	150
Lampiran 6 t Tabel	151
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi.....	156
Lampiran 8 Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal Skripsi	157