

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *CUSTOMER TRUST*,
DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
PADA PELANGGAN PT. ASELI DAGADU DJOKDJA**

Oleh:
Aemilia Wienda Lusiana Setyowati
Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
YOGYAKARTA

ABSTRAK

This research was conducted at PT. Aseli Dagadu Djokdja (PT. ADD) with the aim of analyzing customer satisfaction, customer trust, and customer experience on customer loyalty to PT. ADD. This study uses quantitative analysis using the SPSS 26 application. The sampling technique in this study uses non-probability sampling (quota sampling). The sample in this study were 100 customers of PT. ADD. The data collection technique uses a questionnaire distributed online and the assessment standard uses a 5 point Likert scale. The data analysis method uses a validity and reliability test, multiple linear regression analysis consisting of the F test, t test, and the coefficient of determination. Through the research, the result show that customer satisfaction, customer trust, and customer experience have a joint influence on customer loyalty to PT. ADD. It also states that customer satisfaction, customer trust, and customer experience have a partial influence on customer loyalty to PT. ADD.

Keywords: *Customer satisfaction, customer trust, customer experience, customer loyalty*

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *CUSTOMER TRUST*,
DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
PADA PELANGGAN PT. ASELI DAGADU DJOKDJA**

Oleh:
Aemilia Wienda Lusiana Setyowati
Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT. Aseli Dagadu Djokdja (PT. ADD) dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. ADD. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan SPSS versi 26. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* (sampling kuota). Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pelanggan PT. ADD. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan secara *online* dan standar penilaian menggunakan skala Likert 5 poin. Metode analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda yang terdiri dari uji F, uji t, dan koefisien determinasi. Melalui penelitian ini diperoleh hasil bahwa kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan pengalaman pelanggan memiliki pengaruh secara bersama-sama dan parsial terhadap loyalitas pelanggan pada PT. ADD.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, pengalaman pelanggan, loyalitas pelanggan.