

ABSTRAKSI

Adelia Safitri, Nomor Induk Mahasiswa 152180106, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian “Pengaruh *Memorable Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan” (Studi pada Pelanggan Gen-Z Restoran KFC). Dosen Pembimbing I Susanta dan Dosen Pembimbing II Hastho Joko Nur Utomo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Memorable Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Gen-Z Restoran KFC). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan KFC yang tergolong dalam Gen-Z dan pernah melakukan pembelian di restoran KFC. Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini merupakan pelanggan Gen-Z, yaitu berumur 10-25 tahun dan pernah melakukan pembelian di restoran KFC minimal dua kali dalam kurun waktu 10 bulan terakhir. Ukuran sampel sebanyak 94 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial menggunakan metode SEM melalui program SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Memorable Customer Experience* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, *Memorable Customer Experience* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan *Memorable customer experience* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, restoran KFC diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pelanggan yang berkesan dengan melakukan inovasi mengenai program pelayanan yang baru, seperti memanfaatkan teknologi dengan menciptakan *buzz* di media. Penciptaan kepuasan pelanggan juga perlu ditingkatkan dengan memberdayakan fitur Feedback KFC secara maksimal di restoran. Umpan balik yang disampaikan pelanggan dan telah diperbaiki oleh manajemen KFC diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan secara lebih efektif dan tepat sasaran. Perhatian pada penciptaan loyalitas pelanggan perlu diupayakan dengan memberikan hadiah atau keuntungan bagi pelanggan loyal, seperti pemberian diskon atau hadiah pada pelanggan yang pernah melakukan pembelian produk pada jumlah tertentu.

Kata Kunci: *Memorable Customer Experience*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan