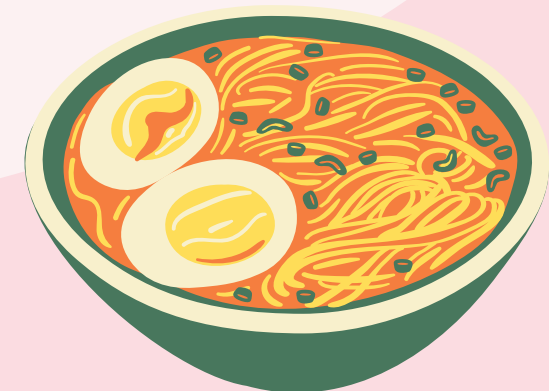
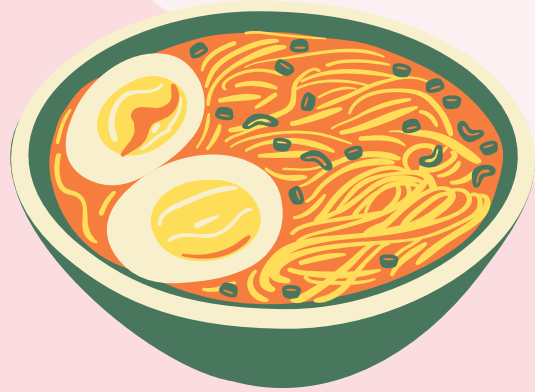


ANALISIS PENGARUH CONSUMER EXPERIENCE, CONSUMER SATISFACTION, E-WOM DAN SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIE GACOAN PANGLIMA SUDIRMAN GRESIK

JAUHARI AMILIAH
1011910043

DOSEN PEMBIMBING
ALFINA, S.M., M.M



DESKRIPSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh consumer experience, consumer satisfaction, electronic word of mouth dan service quality terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan Panglima Sudirman Gresik. Penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah dengan melakukan penyebaran kuisisioner dengan dibantu program Google Form. Penelitian ini menggunakan 100 sampel pelanggan Mie Gacoan Panglima Sudirman Gresik yang pernah makan di restoran tersebut sebanyak lebih dari sekali dengan rentang usia 18-40 tahun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan analisis regresi linear berganda.

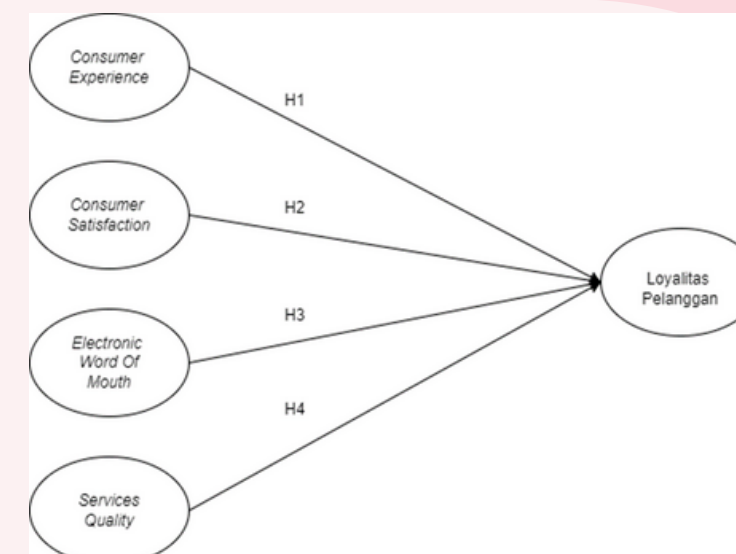


RUMUSAN MASALAH

- Apakah Consumer Experience mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Mie Gacoan Cabang Panglima Sudirman Gresik
- Apakah Consumer Satisfaction mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Mie Gacoan Cabang Panglima Sudirman Gresik
- Apakah E-WOM mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Mie Gacoan Cabang Panglima Sudirman Gresik
- Apakah Service Quality mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Mie Gacoan Cabang Panglima Sudirman Gresik

METODE PENELITIAN

- Metode Kuantitatif
- Kuisisioner dan Observasi
- 100 Sampel
- Analisis Regresi Linear Berganda



ANALISA DAN HASIL



Berdasarkan Uji Hipotesis

- CX : Nilai T hitung (3,245) > Nilai T Tabel (1,665)
- CS : Nilai T Hitung (3,782) > Nilai T Tabel (1,665)
- E-WOM : Nilai T Hitung (2,640) > Nilai T Tabel (1,665)
- Sevqual : Nilai T Hitung (1,036) < Nilai T Tabel (1,665)

KESIMPULAN

- Consumer Experience Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan
- Consumer Satisfaction Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan
- E-WOM Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan
- Service Quality Tidak Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan

