

**“ANALISIS PENGARUH *CONSUMER EXPERIENCE*,
CONSUMER SATISFACTION, *E-WOM* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIE
GACOOAN PANGLIMA SUDIRMAN GRESIK”**

Nama : Jauhari Amiliyah
NIM : 1011910043
Dosen Pembimbing : Alfina, S.M., M.M.

ABSTRAK

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 kuisioner 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. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya *consumer experience*, *consumer satisfaction* dan *e-wom* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sedangkan *service quality* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan Panglima Sudirman Gresik.

Kata Kunci : *Consumer Experience*, *Consumer satisfaction*, *E-WOM*. Loyalitas Pelanggan.

“ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF CONSUMER EXPERIENCE, CONSUMER SATISFACTION, E-WOM AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER LOYALTY ON MIE GACOAN PANGLIMA SUDIRMAN GRESIK”

Name : Jauhari Amiliyah
Student Identity Number : 1011910043
Supervisor : Alfina, S.M., M.M.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of consumer experience, consumer satisfaction, electronic word of mouth and service quality on consumer loyalty of Mie Gacoan Panglima Sudirman Gresik. This research is quantitative research using purposive sampling technique. The data collection technique in this study was to distribute questionnaires with the help of the Google Form program. This study used 100 samples of Mie Gacoan Panglima Sudirman Gresik consumer who had eaten at the restaurant more than once with an age range of 18-40 years. The method used in this research is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that consumer experience, consumer satisfaction and e-wom have an effect on customer loyalty while service quality has no effect on customer loyalty for Mie Gacoan Panglima Sudirman Gresik.

Keywords: *Consumer Experience, Consumer satisfaction, E-WOM. Consumer Loyalty.*