ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Pribadi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purpose sampling. Adapun metode analisis daya yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi dan regresi liniear berganda. Berdasarkan hasil penelitian secara bersama-sama, maka didapatkan temuan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh tidak langsung yang lebih besar dibandingkan pengaruh langsung terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan sebagai variabel intervening. Dan pengalaman pribadi memberikan pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan pengaruh langsung terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan **konsumen sebagai variabel intervening.**

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pribadi, Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Konsumen.