

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Pribadi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Shoes Holic Padang Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang). Metode pengumpulan data melalui survey dan mengedarkan kuisisioner, dengan sampel 95 responden.

Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan analisis statistik diperoleh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pribadi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kemudian berdasarkan analisis statistik diperoleh Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pribadi dan Kepuasan Konsumen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.

Hasil analisis jalur Pengaruh langsung Kualitas Pelayanan lebih besar di banding dengan pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. Pengaruh langsung Pengalaman Pribadi lebih kecil di banding dengan pengaruh tidak langsung Pengalaman Pribadi terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.

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

