

ABSTRAK

ANTIK IMRO'ATUS S., 22111053

**PENGARUH SERVICE QUALITY, CUSTOMER EXPERIENCE
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER
SATISFACTION TERHADAP PT. KECE EXPRESS SURABAYA**

Skripsi : Program Studi Administrasi Bisnis, 2026

**Kata Kunci : Service Quality, Customer Experience, Customer Loyalty,
Customer Satisfaction.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh service quality dan customer experience terhadap customer loyalty melalui customer satisfaction sebagai variabel mediasi pada PT. Kece Express Surabaya. Pertumbuhan industri logistik yang semakin pesat menyebabkan persaingan antar perusahaan jasa pengiriman semakin ketat, sehingga perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan guna mempertahankan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah pelanggan PT. Kece Express Surabaya sebanyak 250 pelanggan, dengan sampel sebanyak 71 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Variabel yang diteliti meliputi service quality dan customer experience sebagai variabel independen, customer satisfaction sebagai variabel mediasi, serta customer loyalty sebagai variabel dependen. Hipotesis penelitian menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya terkait loyalitas pelanggan pada industri logistik, serta menjadi bahan evaluasi bagi PT. Kece Express Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan, pengalaman pelanggan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.