

ABSTRAK

Nama : Agus Martua Nasution
Program Studi : Manajemen
Judul : Efek *Customer Experience* Dan *Engagement* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Satisfaction* Pada Pengguna *E-Commerce* Di Kota Lhokseumawe.

Penelitian ini ingin melihat bagaimana pengalaman dan keterlibatan pelanggan mempengaruhi kesetiaan mereka melalui kepuasan pelanggan di kalangan pengguna *e-commerce* di Kota Lhokseumawe. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cara melakukan survei. Populasi dalam penelitian ini mencakup semua pengguna *e-commerce* di Kota Lhokseumawe, dan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden menggunakan skala Likert yang memiliki lima tingkat jawaban. Analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keterlibatan juga berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan memengaruhi loyalitas pelanggan secara positif dan signifikan. *Customer experience* yang baik ternyata memberikan dampak positif dan nyata terhadap kesetiaan pelanggan, sedangkan tingkat *engagement* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kesetiaan pelanggan. Uji mediasi menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan bisa menjadi perantara pengaruh pengalaman pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan, tetapi tidak bisa menjadi perantara pengaruh keterlibatan terhadap kesetiaan pelanggan.

Kata Kunci: *Customer Experience, Engagement, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, E-commerce* .