

ABSTRAK

Nama : Farah Aidilla
NIM : 190410177
Judul : Pengaruh Keterbukaan Pengalaman, *Conscientiousnes*, Ekstroversi, *Agreeableness* dan *Neurotisme* Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Seluler Pada Masyarakat di Kota Lhokseumawe

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Keterbukaan Pengalaman, *Conscientiousnes*, Ekstroversi, *Agreeableness* dan *Neurotisme* Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Seluler Pada Masyarakat di Kota Lhokseumawe. Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui metode survei menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Responden dalam penelitian ini adalah 96 masyarakat di Kota Lhokseumawe. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keterbukaan pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Seluler Pada Masyarakat di Kota Lhokseumawe, *Conscientiousnes* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Seluler Pada Masyarakat di Kota Lhokseumawe, Ekstroversi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Seluler Pada Masyarakat di Kota Lhokseumawe, *Agreeableness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Seluler Pada Masyarakat di Kota Lhokseumawe dan *Neorotisme* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Seluler Pada Masyarakat di Kota Lhokseumawe. Secara simultan Keterbukaan Pengalaman, *Conscientiousnes*, Ekstroversi, *Agreeableness* dan *Neurotisme* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Seluler Pada Masyarakat di Kota Lhokseumawe

Keyword: Keterbukaan Pengalaman, *Conscientiousnes*, Ekstroversi, *Agreeableness*, *Neurotisme*, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Name : Farah Aidilla
NIM : 190410177
Title : *The Influence of Experience Openness, Conscientiousness, Extroversion, Agreeableness, and Neuroticism on Mobile Service Customer Loyalty in the Community of Lhokseumawe City*

This research aims to analyze the Influence of Experience Openness, Conscientiousness, Extroversion, Agreeableness, and Neuroticism on Mobile Service Customer Loyalty in the Community of Lhokseumawe City. Data for this research were collected through a survey method using a questionnaire as the data collection instrument. The respondents in this study were 96 residents in Lhokseumawe City. This research used a quantitative approach with multiple linear regression analysis using SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) software. The results of the study indicate that Experience Openness has a positive and significant influence on Mobile Service Customer Loyalty in the Community of Lhokseumawe City, Conscientiousness has a positive and significant influence on Mobile Service Customer Loyalty in the Community of Lhokseumawe City, Extroversion has a positive and significant influence on Mobile Service Customer Loyalty in the Community of Lhokseumawe City, Agreeableness has a positive and significant influence on Mobile Service Customer Loyalty in the Community of Lhokseumawe City, and Neuroticism has a negative and significant influence on Mobile Service Customer Loyalty in the Community of Lhokseumawe City. Simultaneously, Experience Openness, Conscientiousness, Extroversion, Agreeableness, and Neuroticism have a positive and significant influence on Mobile Service Customer Loyalty in the Community of Lhokseumawe City

Keywords: Experience Openness, Conscientiousness, Extroversion, Agreeableness, Neuroticism, Customer Loyalty