

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengalaman pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Angkringan Terserah Kota Lubuklinggau dalam perspektif ekonomi islam. Variabel independen pada penelitian ini adalah pengalaman pelanggan dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependennya adalah loyalitas pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pengambilan sampel berupa *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket yang diujicobakan dengan uji validitas serta reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis uji t dan uji f. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Angkringan Terserah Kota Lubuklinggau dengan nilai hasil t hitung  $(3,304) > t$  tabel  $(1,996)$  dan nilai signifikansinya  $0,002 < 0,05$ , kemudian kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Angkringan Terserah Kota Lubuklinggau dengan nilai hasil t hitung  $(5,495) > t$  tabel  $(1,996)$  dan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$ , serta pengalaman pelanggan dan kualitas pelayanan secara bersama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Angkringan Terserah Kota Lubuklinggau dengan nilai hasil f hitung  $(178,289) > f$  tabel  $(3,134)$  dan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$ , dan juga nilai koefisien determinasi yang diperoleh R Square sebesar 0,842 atau 84,2% yang berarti bahwa hubungan antara loyalitas pelanggan (Y) dengan pengalaman pelanggan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) adalah besar.

**Kata kunci : pengalaman pelanggan, kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan.**

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to determine the influence of customer experience and service quality on customer loyalty at Angkringan Terserah Lubuklinggau City from an Islamic economic perspective. The independent variables in this research are customer experience and service quality, while the dependent variable is customer loyalty. This research is quantitative research using a sampling method in the form of incidental sampling. The data collection technique uses a questionnaire method which is tested with validity and reliability tests. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with hypothesis testing, t test and f test. The results of this research show that customer experience has a positive and significant effect on customer loyalty at Angkringan Sereh Lubuklinggau City with a calculated t value (3.304) > t table (1.996) and a significance value of 0.002 < 0.05, then service quality also has a positive and significant effect on Angkringan Terserah Kota Lubuklinggau customer loyalty with a calculated t value (5.495) > t table (1.996) and a significance value of 0.000 < 0.05, as well as customer experience and service quality together (simultaneously) have a positive and significant effect on customer loyalty at Angkringan Terserah Kota. Lubuklinggau with the calculated f value (178.289) > f table (3.134) and the significance value is 0.000 < 0.05, and also the coefficient of determination obtained by R Square is 0.842 or 84.2% which means that the relationship between customer loyalty (Y) with customer experience (X1) and service quality (X2) being great.*

**Keywords:** *customer experience, service quality, and customer loyalty.*