

# Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Engagement melalui Customer Commitment pada Ritel (Studi pada Pelanggan Alfamart di Jabodetabek) = The Influence of Customer Experience on Customer Engagement through Customer Commitment on Retail (Study on Alfamart Customer in Jabodetabek)

Nadya Jasmien Nabillah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920538825&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Persaingan industri ritel di Indonesia saat ini menjadi semakin ketat, strategi pemasaran menjadi suatu hal yang penting bagi pelaku ritel agar bisnis dapat bertahan dalam jangka panjang. Dalam penelitian ini, strategi pemasaran yang dibahas berfokus pada perilaku konsumen. Customer experience menjadi salah satu strategi pemasaran yang signifikan di tengah persaingan yang ketat. Pengalaman pelanggan yang menyenangkan dapat memberikan dampak yang besar terhadap perilaku pelanggan. Penelitian ini berusaha untuk menganalisis pengaruh customer experience terhadap customer engagement dengan menjadikan customer commitment sebagai mediator. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuantitatif melalui penyebaran kuesioner. Teknik penarikan sampel yang digunakan teknik non-probability purposive sampling kepada 120 responden. Penelitian ini dilakukan kepada pelanggan Alfamart di Jabodetabek. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 25 dan SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara customer experience terhadap customer commitment. Selanjutnya customer experience memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap customer engagement dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara customer commitment terhadap customer engagement. Serta terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara customer experience terhadap customer engagement melalui customer commitment sebagai variabel mediasi.

.....Competition in the retail industry in Indonesia is currently becoming increasingly fierce, marketing strategies have become important for retail players so that businesses can survive in the long term. In this research, the marketing strategy discussed focuses on consumer behavior. This research purpose to analyze the influence of customer experience on customer engagement by using customer commitment as a mediator. This research uses a quantitative approach with a survey method with a sample size of 120 Alfamart customer respondents in Jabodetabek. The research results show that there is a positive and significant influence between customer experience and customer commitment. Furthermore, customer experience has a positive and significant influence on customer engagement and there is a positive and significant influence between customer commitment and customer engagement. And there is a positive and significant influence between customer experience on customer engagement through customer commitment as a mediating variable.