

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh *customer experience* dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada pembelian produk online di Shopee. Populasi penelitian ini yaitu mahasiswa Stie Malangkececwara angkatan tahun 2015 sampai 2018 dengan jumlah 1.464 mahasiswa. Variabel penelitian ini yaitu *customer experience* dan *customer satisfaction* sebagai variabel *independent*, *customer loyalty* sebagai variabel *dependent*. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, uji t dan koefisien determinasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah *customer experience* dan *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *customer loyalty* pada pembelian produk *online* di Shopee.

Keywords : customer experience, customer satisfaction, customer loyalty