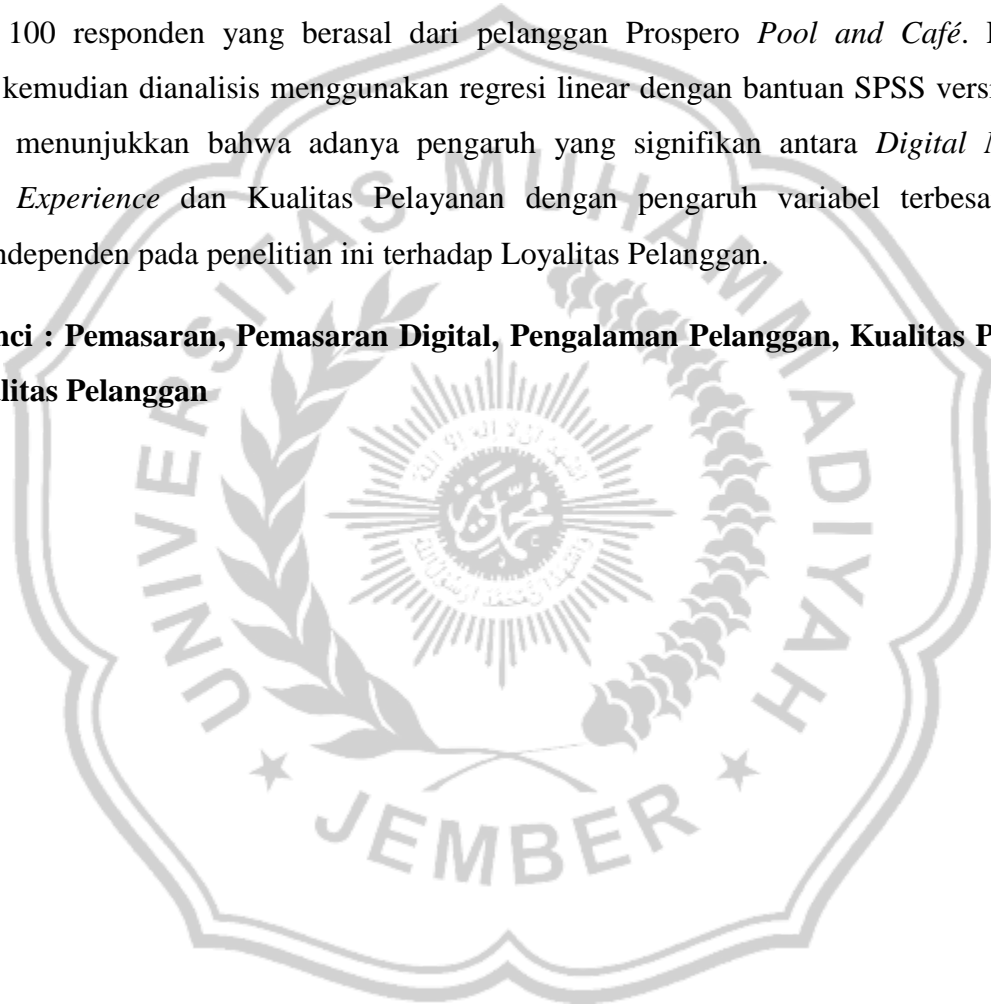


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *digital marketing*, *customer experience* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan prospero *pool and café*. Penelitian yang dilakukan pada karya ilmiah ini adalah penelitian deskriptif dan kuantitatif, dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden yang berasal dari pelanggan Prospero *Pool and Café*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan regresi linear dengan bantuan SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *Digital Marketing*, *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan dengan pengaruh variabel terbesar diantara variabel independen pada penelitian ini terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Pemasaran, Pemasaran Digital, Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of digital marketing, customer experience and service quality on prospero pool and café customer loyalty. The research carried out on this scientific paper is descriptive and quantitative research, using observation, interview and questionnaire distribution methods. The number of samples in this study was 100 respondents from Prospero Pool and Café customers. The data obtained were then analyzed using linear regression with the help of SPSS version 23. The results of the study show that there is a significant influence between Digital Marketing, Customer Experience and Service Quality with the largest influence of the independent variables in this study on Customer Loyalty.

Keywords : Marketing, Digital Marketing, Customer Experience, Service Quality, and Customer Loyalty

