

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman terhadap loyalitas dengan kepuasan pelanggan dan kepercayaan sebagai variabel intervening terhadap konsumen *e-commerce* OLX.co.id di Kota Semarang.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden yang merupakan pengguna *e-commerce* OLX.co.id di Kota Semarang dan pernah melakukan transaksi pada *platform* OLX.co.id lebih dari satu kali. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Dalam pengumpulan data digunakan metode wawancara dengan media kuesioner. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan AMOS 23 sebagai alat analisis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepercayaan dan loyalitas. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Kata kunci: Pengalaman, Kepuasan Konsumen, Kepercayaan, Loyalitas.