

## ABSTRAK

Berdasarkan data dari Top Brand Index maskapai penerbangan terbaik dalam 3 tahun berturut-turut, 2016-2018, yaitu Garuda Indonesia. Tetapi terdapat penurunan jumlah penumpang domestik PT. Garuda Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *experiential marketing* dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai intervening pada penumpang domestik PT. Garuda Indonesia. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *experiential marketing*, kualitas layanan, kepausan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Menurut (Milman & Tasci, 2017) pengunjung yang mengalami *experiential marketing* dan merasa kunjungan mereka sebagai nilai yang baik lebih cenderung puas dengan kunjungan mereka daripada mereka yang merasa sebaliknya. Selain itu, pengunjung merasa *experiential marketing* adalah pendorong utama kemungkinan mereka untuk kembali (loyalitas). Sementara itu, menurut (Leong, Hew, Lee, & Ooi, 2015) mengungkapkan pengaruh signifikan dimensi kualitas layanan pada kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode survei kepada 120 responden yang telah menggunakan jasa maskapai penerbangan domestik PT. Garuda Indonesia minimal satu kali dengan mengisi kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan terkait dengan variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini. Data kuantitatif yang telah didapatkan lalu diolah dengan metode SEM (*Structural Equation Model*) pada AMOS.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dari 5 hipotesis yang diajukan, semua hipotesis berhasil diterima signifikan secara positif. Hipotesis 1 *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan dan Hipotesis 2 kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, Hipotesis 3 kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, Hipotesis 4 *experiential marketing* terhadap loyalitas pelanggan, dan Hipotesis 5 kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : *experiential marketing*, kualitas layanan, kepausan pelanggan dan loyalitas pelanggan.