

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Experience Quality, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction dan Dampaknya Terhadap Customer Loyalty (Studi Pada Café Onni House Di Surabaya). Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampling yaitu *purposive sampling*. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online melalui *google form*. Sampel pada penelitian ini memperoleh 186 responden. Analisis pada penelitian ini menggunakan software SmartPLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Experience Quality*, *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Customer Loyalty*.

Kata Kunci : *Experience Quality*, *Customer Perceived Value*, *Customer Satisfaction*, *Customer Loyalty*.