

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Customers experience* kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan terhadap Minat beli ulang pada pengguna aplikasi Gojek di kota Semarang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling. Kriteria yang digunakan adalah pernah menggunakan aplikasi Gojek di Semarang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 125 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier dengan pengolahan data menggunakan SPSS 22.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *customers experience*, kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat beli ulang.

Kata kunci : *Customers experience*, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Minat Beli Ulang.

ABSTRACT

This study aims to determine the customer experience, customer satisfaction, customer confidence in repurchase interest in Gojek application users in the city of Semarang. The sampling technique used in this study was purposive sampling technique. The criterion used was to use the Gojek application in Semarang. The number of samples used in this study were 125 respondents. This study uses linear regression analysis techniques with data processing using SPSS 22.0.

The results of this study indicate that customer experience, customer satisfaction, customer trust have a positive and significant effect on repurchase interest.

Keywords: Customer experience, Customer Satisfaction, Customer Trust, Repurchase Interest