

## ABSTRAK

Andry Gunawan (NIM : 02619230001)

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP INTENSI PEMBELIAN ULANG LAYANAN PENGIRIMAN EKSPRES UNTUK KEGIATAN EKSPOR KONSUMEN UNITED PARCEL SERVICE (UPS) INDONESIA DI JAWA DAN BALI  
(xxii + 275 halaman; 66 tabel; 29 gambar; 5 lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Variabel Kewajaran Harga (*Price fairness/ PRF*), Proses Perilisan Barang oleh Bea Cukai (*Customs clearancce/ CCE*), Penggunaan Teknologi Pendukung (*Supporting technology/ STC*), dan Total Waktu Pengiriman (*Total time in transit/ TTT*) terhadap Pengalaman Pelanggan (*Customer experience/ CEX*) dan Kepuasan Pelanggan (*Customer satisfaction/ CSA*) yang selanjutnya berpengaruh terhadap Intensi Pembelian Ulang (*Repurchase intention/ RPI*) atas pelayanan pengiriman ekspres dalam kegiatan ekspor. Data yang digunakan adalah data primer dengan sampel valid sebanyak 140 dari 168 responden (dari total 508 sampel) yang diambil menggunakan *purposive sampling* karena penentuan sampel dilakukan dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017, p. 144), dan diolah menggunakan metode kuantitatif, pengumpulan sampel didapatkan dari pelanggan UPS yang menggunakan layanan ekspres untuk ekspor minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir (yakni dalam periode pengumpulan data, yang dimulai pada Bulan September 2024). Temuan penelitian ini menunjukkan adanya hasil yang signifikan positif atas hubungan pengaruh antara Pengalaman Pelanggan terhadap Intensi Pembelian Ulang dan Kepuasan Pelanggan terhadap Intensi Pembelian Ulang. Penelitian ini menunjukkan bahwa United Parcel Service (UPS) diharapkan memberikan perhatian atas kewajaran harga, proses perilisan barang dari kawasan bea cukai, menggunakan teknologi pendukung, dan total waktu pengiriman yang berpengaruh atas Pengalaman Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan yang positif bertujuan untuk meningkatkan penggunaan layanan pengiriman ekspres untuk kegiatan ekspor dari pelanggan yang ada.

Kata Kunci : Harga, Perilisan Barang, Teknologi, Waktu Pengiriman, Pembelian Ulang

Referensi : 84 (tahun : 1986–2024)

## **ABSTRACT**

Andry Gunawan (NIM : 02619230001)

*THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER EXPERIENCE ON REPURCHASE INTENTION OF EXPRESS DELIVERY SERVICES FOR EXPORT ACTIVITIES OF UNITED PARCEL SERVICE (UPS) INDONESIA'S CONSUMER IN JAVA AND BALI*

(xxii + 275 pages; 66 tables; 29 figures; 5 appendices)

*This study aims to determine the effect of the variables Price fairness (PRF), Customs clearance (CCE), Use of Supporting technology (STC), and Total time in transit (TTT) on Customer experience (CEX) and Customer satisfaction (CSA) which then affect Repurchase intention (RPI) for express delivery services in export activities. The data used are primary data with a valid sample of 140 out of 168 respondents (out of 508 samples) which was taken using purposive sampling because the determination of the sample is carried out with certain considerations (Sugiyono, 2017, p. 144), and processed using quantitative methods, with sample collection obtained from UPS customers who use express services for export activities at least twice in the last three months (namely in the data collection period, which began in September 2024). The findings of this study indicate a significant positive result on the relationship between Customer experience on Repurchase intention and Customer satisfaction on Repurchase intention. This study shows that United Parcel Service (UPS) is expected to pay attention to price fairness, the process of releasing goods from customs areas/ Customs clearance, the use of supporting technology, and total delivery time that influence the formation of positive Customer experience and Customer satisfaction aimed at increasing the use of express delivery services for export activities from existing customers.*

*Keywords: price, Customs clearance, technology, delivery time, Repurchase intention.*

*References :84 (year : 1986-2024 )*