

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji konsep *Customer Experience*, *Memories Tourism Experience* (MTE), dan *Customer Loyalty* pada Hotel Royal Senyur Resort di Prigen, Jawa Timur. Penelitian ini secara khusus menguji apakah *Education*, *Entertainment*, *Esthetics*, *Escapism Experience* berpengaruh terhadap *Memories* dan *Customer Loyalty* pada pengunjung Hotel Royal Senyur Resort.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *software Partial Least Square* (PLS) dengan melakukan evaluasi pada tahap *Measurement* dan *Structural*. Penelitian ini melibatkan 120 responden yang pernah menginap di Hotel Royal Senyur Resort. Sampel dipilih dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa *Education*, *Entertainment*, *Esthetics*, *Escapism Experience* berpengaruh signifikan terhadap *Memories* dan *Customer Loyalty*. Selanjutnya temuan penelitian menunjukkan bahwa *Memories* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada pengunjung Hotel Royal Senyur Resort Prigen, Pasuruan Jawa Timur.

Kata kunci: *Customer Experience*, *Memories*, *Customer Loyalty*.

## **ABSTRACT**

*This research aims to test the Customer Experience concept, Memories Tourism Experience (MTE), and Customer Loyalty at the Royal Hotel Senyur Resort in Prigen, East Java. This research specifically to test whether Education, Entertainment, Esthetics, Escapism Experience influential to Memories and Customer Loyalty on visitors Royal Hotel Senyur Resort .*

*This research uses a quantitative approach using Structural Equation Modelling (SEM) method with Partial Least Square (PLS) software and do an evaluation on Measurement and Structural phase. The study involved 120 respondents whomever have stayed at the Royal Hotel Senyur Resort. The sample was selected using a Purposive Sampling techniques.*

*Research findings show that Education, Entertainment, Esthetics, Escapism, Experience significantly influential toward the Memories and Customer Loyalty. Further research findings show that Memories significantly influential toward Customer Loyalty on visitors Royal Hotel Senyur Resort Prigen, Pasuruan, East Java .*

*Keyword: Customer Experience, Memories, Customer Loyalty.*