

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality*, *customer relationship management*, dan *customer experience* terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* pada pengguna jalan tol dalam kota ruas Cawang-Tomang-Pluit. Penelitian dengan menggunakan data primer dalam bentuk kuesioner kepada 120 pengguna jalan tol dengan metode analisis *Structural Equation Modelling (SEM)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *repurchase intention* akan meningkat dengan meningkatkan *customer satisfaction* khususnya variabel *service quality*, *customer relationship management*, dan *customer experience* pengguna jalan tol ruas Cawang-Tomang-Pluit, Jakarta.

**Kata Kunci:** *service quality*, *customer relationship management*, *customer experience*, *repurchase intention*, *customer satisfaction*, *toll road*.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA