

## ABSTRAK

Salah satu aplikasi *mobile* di Indonesia yang populer saat ini di layanan aplikasi musik *streaming* adalah Joox yang menyediakan hiburan musik legal yang dinikmati secara *streaming* atau online. Semakin berkembangnya aplikasi musik *streaming* menjadikan setiap penyedia aplikasi musik streaming wajib untuk terus menerus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepuasan penggunaannya untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara *e-servicescape* dan *personalization* terhadap *customer loyalty* yang dimediasi oleh *customer satisfaction* dan *customer stickiness* pada pengguna aplikasi Joox di Indonesia.

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasi. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi Joox di Indonesia dalam 6 (enam) bulan terakhir. Berdasarkan perhitungan menggunakan slovin, maka didapatkan sampel sebanyak 400 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM-PLS.

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa *Customer Satisfaction* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty*, *Customer Satisfaction* berpengaruh terhadap *Customer Stickiness*, *Customer Stickiness* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty*, *E-Servicescape* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*, *E-Servicescape* berpengaruh terhadap *Customer Stickiness*, *Personalization* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*, dan *Personalization* berpengaruh terhadap *Customer Stickiness*.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu, pengaruh *e-servicescape* dan *personalization* terhadap *Customer Satisfaction* sebesar 53,7%. Pengaruh variabel *e-servicescape*, *personalization*, *Customer Satisfaction* dan *Customer Stickiness* terhadap *Customer Loyalty* sebesar 68,3%. Pengaruh variabel *e-servicescape*, *personalization*, dan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Stickiness* sebesar 51,9%.

Kata Kunci: *E-Servicescape*, *Personalization*, *Customer Satisfaction*, *Customer Stickiness*, *Customer Loyalty*