

## ABSTRAK

Pengguna Iphone sering dikategorikan sebagai pengguna smartphone paling setia dibandingkan dengan merek lainnya karena memiliki prestasi yang baik dalam semua faktor, terutama dalam desain dan kemudahan penggunaan. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *User Experience* terhadap loyalitas pengguna Apple Iphone di Kota Jakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif dan metode asosiasi kausal. Sample yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pengguna Apple Iphone di Kota Jakarta dan berjumlah 385 orang sebagai objek penelitian dan diolah dengan teknik analisis data berupa analisis regresi linier sederhana. *User Experience* dalam penelitian ini menggunakan teori elemen pada *User Experience*, sedangkan untuk loyalitas menggunakan teori karakteristik loyalitas pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua indikator dikategorikan baik pada penelitian ini. Selain itu pada penelitian ini ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif yang kuat dari *User Experience* Apple Iphone terhadap loyalitas pengguna Apple Iphone tersebut.

Penelitian berikutnya diharapkan bisa meneliti bahasan ini secara lebih luas karena terdapat banyak teori yang dapat digunakan dari variabel bebas dalam penelitian ini. Selain itu diharapkan memilih objek berbeda karena variabel bebas dalam penelitian ini tidak hanya mencakup dalam pembahasan smartphone saja. Penelitian ini juga merupakan penelitian yang masih jarang ditemukan di akademik Indonesia.

**Kata Kunci:** *User Experience*, loyalitas