

ABSTRAK

Maya Filiantari. 2021. *Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Customers Experience), Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Customers Satisfaction) Pada PT. Dahlia Dewantara Unit Metro Lampung*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Suharto Pembimbing (2) Afdal Mazni

Kata Kunci : Pengalaman Pelanggan (*Customers Experience*), Kualitas Produk, Citra Merek Dan Kepuasan Konsumen (*Customers Satisfaction*).

Penelitian ini di latarbelakangi oleh kepuasan konsumen yang merupakan keunggulan kompetitif perusahaan dalam memuaskan pelanggan secara efektif serta memberikan dampak pada pola perilaku selanjutnya, setelah pelanggan selesai melakukan proses pembelian. Pelanggan yang puas akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama, serta memberikan referensi yang baik akan suatu produk/jasa kepada orang lain.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data, serta mengetahui pengaruh *customer experience*, Kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pada PT. Dahlia Dewantara Unit Metro Lampung. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara *Accidental Sampling* menggunakan rumus *Lamesshoow* menjadi 160 responden. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan SPSS 21 dan LISREL.

Pengujian persyaratan instrumen yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji normalitas Liliefors, uji homogenitas, uji linieritas dan signifikansi regresi sebagai persyaratan pengujian untuk menganalisis data yang digunakan Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) di peroleh pengalaman pelanggan tidak berpengaruh terhadap citra merek, pengalaman pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh terhadap citra merek, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan dan citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Pengalaman Pelanggan (*Customer Experience*), Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Konsumen (*Customer Experience*)

ABSTRACT

Maya Filiantari. 2021. *The Influence of Customer Experience, Product Quality and Brand Image on Customer Satisfaction at PT. Dahlia Dewantara Unit Metro Lampung.* Thesis. Master of Management Study Program, Muhammadiyah Metro University. Advisors (1) Suharto. Advisors (2) Afdal Mazni,

This research is motivated by customer satisfaction, which is the company's competitive advantage in satisfying customers effectively as well as having an impact on subsequent behavior patterns, after the customer has finished the buying process. Satisfied customers will show a high probability of buying the same product again, as well as giving good references to a product / service to others.

The purpose of this study was to obtain data, as well as to determine the effect of customer experience, product quality and brand image on customer satisfaction at PT. Dahlia Dewantara Unit Metro Lampung. The sampling technique in this study is in a manner Accidental Sampling using the Lamesshoow formula to 160 respondents. Data analysis used Structural Equation Modeling (SEM) with the help of SPSS 21 and LISREL.

Testing the requirements of the instruments used included validity and reliability tests, Liliefors normality test, homogeneity test, linearity test and regression significance as test requirements for analyzing the data used. Based on the research results using SEM (Structural Equation Modeling) analysis, the customer experience has no effect. on brand image, customer experience affects customer satisfaction, product quality affects brand image, product quality affects satisfaction and brand image does not affect customer satisfaction.

Keywords : *Customer Experience, Product Quality, Brand Image, Customer Satisfaction*