

ABSTRACT

***THE EFFECT OF BRAND IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION WITH
BRAND EXPERIENCE AS AN INTERVENING VARIABLE
(Survey of Jembar Restaurant Consumers)***

By:

Chivana junia aftika

19 34 02 214

Under the guidance of:

R. Lucky Radi Rinandiyana

Adhitya Rahmat Taufiq

The purpose of this study was to find out how brand image influences customer satisfaction mediated by brand experience as an intervening variable. This research uses a survey method with a questionnaire given to 272 respondents who are consumers of the Jembar Restaurant who have visited more than once and are over 18 years old. Purposive sampling technique was used in selecting respondents. The analysis tool used is Structural Equation Modeling (SEM). The results of the analysis show that brand image influences brand experience. Brand experience influences customer satisfaction and can also mediate the relationship between brand image and customer satisfaction..

Keywords: Brand image; Brand experience; Customer satisfaction.

ABSTRAK

PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENGALAMAN MEREK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Survey Pada Konsumen rumah makan Jembar)

Oleh:

Chivana junia aftika

19 34 02 214

Dibawah Bimbingan:

R. Lucky Radi Rinandiyana

Adhitya Rahmat Taufiq

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana citra merek mempengaruhi kepuasan pelanggan dimediasi oleh pengalaman merek sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan angket yang diberikan kepada 272 responden yang merupakan konsumen Rumah Makan Jembar yang telah berkunjung lebih dari satu kali dan berusia di atas 18 tahun. Teknik purposive sampling digunakan dalam pemilihan responden. Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil analisis menunjukkan bahwa citra merek mempengaruhi pengalaman merek. Pengalaman merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan juga dapat memediasi hubungan antara citra merek dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Citra merek; Pengalaman merek; Kepuasan pelanggan