

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PENGGUNA TELKOMSEL**

Oleh,

Sri Maulidia Putri, NIM 1717041250

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *experiential marketing* dan kualitas pelayanan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Telkomsel khusus Kota Singaraja. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah teknik *Insidental Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dengan menggunakan *Google Form* dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) *experiential marketing* dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Telkomsel di Kota Singaraja. (2) *experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Telkomsel Kota Singaraja. (3) kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada pengguna Telkomsel Kota Singaraja.

Kata kunci: *experiential marketing*, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of experiential marketing and service quality both simultaneously and partially on customer satisfaction in Singaraja special Telkomsel users. The research design used is causal quantitative research. Determination of samples used in the study is incidental Sampling technique. The number of samples used is 100 respondents. The instrument used in data collection is a questionnaire using Google Form and the analytical technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study are: (1) experiential marketing and service quality does not have a positive and significant effect on customer satisfaction in Telkomsel users in Singaraja. (2) experiential marketing has a positive and significant effect on customer satisfaction on Telkomsel Singaraja users. (3) service quality has a positive and significant effect on the quality of Service to Telkomsel Singaraja users.

Keywords: *customer satisfaction, experiential marketing, service quality*