

## **Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Experiential Marketing dan Citra terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengunjung Juwana Water Fantasy)**

**LETA AFIANA**

(Pembimbing : Guruh Taufan Hariyadi, SE, M.Kom)

*Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 211201202638@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga, experiential marketing dan citra terhadap kepuasan pelanggan (studi pada pengunjung Juwana Water Fantasy).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Juwana Water Fantasy. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan non-probability sampling dan pengambilan sampel dengan menggunakan kuesioner dilakukan secara Purposive Sampling. Dalam penelitian ini mengambil sampel sejumlah 120 responden. Analisis yang digunakan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan pengujian hipotesis dari Uji F diperoleh hasil dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yaitu dengan tingkat signifikansi yang didapat ( $<$ ) cronbach alpha = 0,05, menyatakan kualitas layanan (X1), harga (X2), experiential marketing (X3) dan citra (X4) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Jadi, semakin tinggi kualitas layanan, harga, experiential marketing dan citra maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan Juwana Water Fantasy.

Kata Kunci : Kualitas Layanan; Harga; Experiential Marketing; Citra; dan Kepuasan Pelanggan

## **The Effect of Service Quality, Price, Experiential Marketing and Image on Customer Satisfaction (Study on the Visitors of Juwana Water Fantasy)**

**LETA AFIANA**

(Lecturer : Guruh Taufan Hariyadi, SE, M.Kom)  
*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University*  
*www.dinus.ac.id*  
*Email : 211201202638@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

This study aims to analyze the effect of the service quality, price, experiential marketing and image on customer satisfaction (study on the visitors of Juwana Water Fantasy).

The population in this study are all visitors of Juwana Water Fantasy. The sampling technique in this research by using non-probability sampling and sampling collection using a questionnaire conducted by purposive sampling. In this study, samples taken a number of 120 respondents. The analysis used in this research is multiple linear regression using SPSS.

The results show that hypothesis of F test result with a significance level of 0.000 is obtained with a significance level ( $<$ ) cronbach alpha = 0.05, it states that the service quality (X1), price (X2), experiential marketing (X3) and image (X4) are simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). Thus, the higher the service quality, price, experiential marketing and the image hence improving the customer satisfaction of Juwana Water Fantasy.

**Keyword** : Service Quality; Price; Experiential Marketing; Image; and Customer Satisfaction