

ABSTRACT

This research to know influence of product quality and service quality for customer satisfaction with experience costumer as variable intervening at Essence Darmawangsa Apartment. The subject of study is living in the apartment. Sample used in this research was 100 respondents with probality sampling method. Data analys statistic use Smart PLS. This result for the research showed that product quality and service quality have significant positive effect on experience consumers. Product quality and service quality have significant positive effect on customer satisfaction. And then, experience consumers significant effect on customer satisfaction.

Keywords : costumer experience, costumer satisfaction, product quality, service quality



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan pengalaman konsumen sebagai variabel intervening pada Essence Darmawangsa Apartemen. Subjek penelitian ini adalah penghuni yang tinggal di kawasan Apartemen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden menggunakan metode probability sampling. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistic dalam bentuk Smart PLS. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap pengalaman konsumen. Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan pengalaman konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : pengalaman konsumen, kepuasan konsumen, kualitas produk, kualitas pelayanan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA