

ABSTRAK

Amilia Fahtafat, NIM.3402200465. “Pengaruh Kualitas Produk dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada pelanggan di Pajajaran Toserba Ciamis)”. Di bawah bimbingan Dr. H. Oyon Saryono, M.M. (Pembimbing I), dan Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Kepuasan pelanggan adalah salah satu bentuk evaluasi dari pelanggan setelah pembelian produk yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan dari pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang dirasakan (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Dimana tingkat kepentingan dan harapan pelanggan serta kinerja dalam melayani pelanggan sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan. Kepuasan pelanggan juga menjadi indikator penting dalam proses evaluasi industri ritel sebagai upaya untuk memperoleh keuntungan maksimal. Industri ritel merupakan industri yang menjual produk dengan nilai tambah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis; pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Pajajaran Toserba Ciamis; pengaruh *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Pajajaran Toserba Ciamis; pengaruh kualitas produk dan *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Pajajaran Toserba Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan di Pajajaran Toserba Ciamis. Teknik sampling berupa *probability sumpling* dan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 99, penentuan sampel menggunakan teknik *random sumpling*. Untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi berganda, uji hipotesis (uji t), dan uji f. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan *customer experience* secara Bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan kualitas produk dan *customer experience* serta kepuasan pelanggan di Pajajaran Toserba Ciamis sangat baik, namun ada beberapa area yang perlu ditingkatkan. Pada produk, perlu menekankan pada desain yang unik dan modern dengan riset pasar yang lebih mendalam. *Customer experience* perlu ditingkatkan dengan penanganan keluhan yang lebih responsif dan menawarkan solusi cepat. Kepuasan pelanggan bisa ditingkatkan dengan menjaga kualitas produk, memperluas pilihan, dan menyesuaikan strategi pemasaran agar sesuai dengan tren terkini. Diharapkan Pajajaran Toserba Ciamis mempertahankan dan memperhatikan kualitas produk dan *customer experience* sehingga akan meningkatkan kepuasan pada pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, *Customer Experience*, dan Kepuasan Pelanggan