

**PENGARUH BRAND IMAGE DAN CUSTOMER EXPERIENCE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA STORE
VCOOFFICIAL.ID DI TALANG PADANG)**

SKRIPSI



**Disusun Oleh :
Arif Budiman
2021306301039**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU
2025**

**PENGARUH BRAND IMAGE DAN CUSTOMER EXPERIENCE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Store
Vcoofficial.Id Di Talang Padang)**

**Arif Budiman
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan sangat penting dalam sebuah perusahaan dengan berkembangnya dunia usaha saat ini. Oleh sebab itu, mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangatlah penting karena akan memberikan banyak manfaat untuk menambah perkembangan pada usaha tersebut. *Brand image* adalah citra atau persepsi yang dibentuk oleh para konsumen mengenai suatu merek dari produk tertentu. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah *Brand Image*, *Customer Experience*, dan *Brand Image* serta *Customer Experience* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Vcoofficial.id.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang tidak diketahui secara pasti dan telah melakukan pembelian di Store Vcoofficial.id. maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya kuisisioner/angket dan dokumentasi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan *Brand Image* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Vcoofficial.id, dibuktikan dengan $t_{hitung} -5,533 < t_{tabel} 1,989$. *Customer Experience* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Vcoofficial.id, dibuktikan dengan $t_{hitung} 13,712 > t_{tabel} 1,989$. *Brand Image* dan *Customer Experience* berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pelanggan konsumen di Vcoofficial.id, dibuktikan dengan $f_{hitung} 108,794 > f_{tabel} 3,09$.

Kata Kunci: *Brand Image*, *Customer Experience*, *Kepuasan Pelanggan*

**#THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND CUSTOMER EXPERIENCE
ON CUSTOMER SATISFACTION
(Case Study At Vcoofficial.Id Store In Talang Padang)**

**Arif Budiman
Faculty of Economics and Business**

ABSTACT

Customer satisfaction is very important in a company with the development of the business world today. Therefore, measuring the level of customer satisfaction is very important because it will provide many benefits to increase the development of the business. Brand image is an image or perception formed by consumers about a brand of a particular product. The purpose of this study is to determine whether Brand Image, Customer Experience, and Brand Image and Customer Experience affect customer satisfaction at Vcoofficial.id.

This study uses a quantitative research method. The population used in this study were all consumers who were not known for certain and had made purchases at the Vcoofficial.id Store. so the data collection techniques used in this study include questionnaires and documentation.

Based on the research that has been done, it can be concluded that Brand Image affects customer satisfaction at Vcoofficial.id, as evidenced by $t \text{ count } -5,533 < t \text{ table } 1.989$. Customer Experience affects customer satisfaction at Vcoofficial.id, as evidenced by $t \text{ count } 13.712 > t \text{ table } 1.989$. Brand Image and Customer Experience have a simultaneous effect on consumer customer satisfaction at Vcoofficial.id, as evidenced by $f \text{ count } 108.794 > f \text{ table } 3.09$.

Keywords: Brand Image, Customer Experience, Customer Satisfaction

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH BRAND IMAGE DAN CUSTOMER EXPERIENCE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Store
Vcoofficial.Id Di Talang Padang)**

SKRIPSI

Disusun Oleh

ARIF BUDIMAN

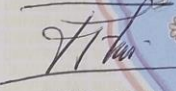
2021306301039



Mengetahui

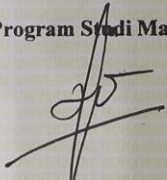
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Fatoni, S.E., M.M.
NIDN : 0215037101


Nasyiatun Inayati Utami, S.E., M.M.
NIDN : 0209029201

Ketua Program Studi Manajemen


Dhel Juni Parya, S.E., M.M.
NIDN : 0210109202

HALAMAN PENGESAHAN

Penguji Utama : Dian Pratiwi, M.Pd.

.....

Penguji I : Fatoni, S.E., M.M.

.....

Penguji II : Nasyiatun Inayati Utami, S.E., M.M.

.....

Dekan FEB UMPRI,



Atmi Saptarini, S.E., M.M.
NIDN : 0211097301

Tanggal Lulus Ujian:

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arif Budiman
NPM : 2021306301039
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri dan tidak mempunyai persamaan dengan skripsi lain.

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Apabila pernyataan ini tidak benar, maka akan mendapat sanksi dari pihak pimpinan Fakultas.

Pringsewu, 21 April 2025

Yang membuat pernyataan

Materai 10000

Arif Budiman
NPM 2021306301039

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arif Budiman
NPM : 2021306301039
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi
Judul : Pengaruh Brand Image Dan Customer Experience
Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Store
Vcoofficial.Id Di Talang Padang)

Guna pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui memberikan artikel saya kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM), Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung, tanpa menuntut untuk ganti rugi berupa materi atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“ Pengaruh Brand Image Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Store Vcoofficial.Id Di Talang Padang) ”

Dengan surat pernyataan ini, LPPM Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung berhak menyimpan, mengalihmediakan dalam bentuk format yang lain, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak atas karya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Pringsewu
Pada tanggal : 21 Maret 2025
Yang menyatakan,

Arif Budiman
NPM 2021306301039

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan lafadz Alhamdulillah dan rasa bahagia atas nikmat yang diberikan oleh Allah Swt. Kupersembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang yang paling berharga dalam hidupku, memberikan semangat, doa, dan dukungan untukku.

1. Pahlawan dan sosok figurku, Ayahanda Faisal Yusuf, terima kasih selalu berjuang dalam kehidupan penulis, engkau memang tidak merasakan perjalanan secara langsung tentang apa yang dirasakan penulis, Namun engkau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya hingga sarjana. Sebagai tanda bakti, hormat, dan cinta yang tidak akan pernah hilang, kupersembahkan karya dan gelar ini kepadamu.
2. Seseorang yang mempunyai pintu surga ditelapak kakinya, ibunda Yuliana Candralela yang telah melahirkan penulis karya sederhana ini dengan penuh sabar dan penuh bangga membesarkan putra keduanya juga telah menaikkan doa-doa baik demi studi penulis. Sebagai tanda bakti, hormat, dan cinta yang tidak akan pernah hilang, kupersembahkan karya dan gelar ini kepadamu.
3. Kepada kakak laki-laki ku Mitra Adia Pratama, terimakasih telah menjadi sosok ayah kedua. Tumbuh bersama, aku belajar banyak hal yang tak ternilai harganya.

4. Kepada kedua kakek dan nenekku, M. Ali Latif dan Salimah, serta Alm. M. Saruji. AR dan Suanah, Terima kasih telah hadir dalam hidupku serta selalu menantikan keberhasilanku lewat doa dan dukungan kalian.
5. Keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan dan doa untukku. Yang selalu menghibur, memberi motivasi dan dukungan, membagikan pengalaman, serta selalu mendoakan penulis. Semoga kita bisa sukses bersama dan membahagiakan keluarga kita khususnya kedua orang tua.
6. Bapak dan Ibu guru, SD, MTS, dan MAN yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi yang berharga bagi penulis, sehingga penulis bisa sampai pada jenjang perkuliahan ini.
7. Sahabat-sahabat terdekat dan seperjuanganku, sahabat yang selalu menemani dikala suka maupun duka, Mutira Jumria, Muhammad Ikhsan, Sinta Amelia Ridho Kurnia Putra, Saifur Rahman, Devia Permata Sari, Rezki Akbar Kurniawan, Aji Nurkhola, Wahyu David Saputra, Riski Ananda, Muhammad Firdaus, M Galih Adiputra, Aditya Budi Septian, Dimas Sayuda, Erlangga Adinata, Reza Apriando, Devi Rizki Apriliana. Yang selalu memberikan tawa, menemani, memotivasi, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis. Semoga persahabatan kita kekal dan berlanjut sampai kapanpun.
8. Teman-teman seperjuangan, Program Studi Manajemen angkatan 2021, terimakasih atas dukungan, kebersamaan, pengalaman dan kenangan indah yang telah diberikan selama perkuliahan.
9. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Pringsewu.

10. Klub sepak bola tercinta, Real Madrid FC. Terimakasih telah menemani dari masa kecil sampai penulis membuat karya ini, engkau banyak memberikan perasaan emosional yang sangat mendalam. Kesabaran, kesetiaan, canda tawa, kebahagiaan, kesedihan, dan atmosfer yang belum pernah penulis rasakan sebelumnya. Semua itu kau rangkum menjadi satu slogan “Hala Madrid y nada mas”.

RIWAYAT HIDUP

Arif Budiman lahir di Gisting pada tanggal 29 Mei 2003, anak kedua dari pasangan Bapak Faisal Yusuf dan Ibu Yuliana Candralela.

Riwayat pendidikan yang ditempuh :

1. SD Negeri Sukabumi 2009 - 2015
2. MTS N 2 Tanggamus 2015 - 2018
3. MAN 1 Pringsewu 2018 - 2021
4. Universitas Muhammadiyah Pringsewu 2021 - Sekarang

MOTTO

“Your Future Is In Your Hand”
(Arif Budiman)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas segala limpahan Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Brand Image Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Store Vcoofficial.Id Di Talang Padang)”** dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Maksud dan tujuan penyusunan proposal penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Peneliti menyadari bahwa penyusunan proposal penelitian ini dari awal hingga akhir tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terimakasih yang tulus kepada:

1. Ns. Arena Lestari, M.Kep.,Sp.Kep.J.,Ph.D. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.
2. Atmi Saptarini, S.E.,M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.
3. Fatoni, S.E.,M.M. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Sekaligus dosen pembimbing satu yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan pengarahan selama penulisan skripsi ini.
4. Dhel Juni Pasya,S.E.,M.M Selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.

5. Nasyiatun Inayati Utami, S.E, M.M ., Selaku dosen pembimbing dua yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan pengarahan selama penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung yang telah memberikan banyak pengetahuan serta pengalaman bagi peneliti.
7. Pemilik Store Vcoofficial.id sebagai subjek penelitian yang telah meluangkan waktu dan kerjasamanya selama penelitian.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menyadari keterbatasan yang ada, peneliti menerima kritik dan saran untuk perbaikan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua yang memerlukannya.

Pringsewu, 12 Juni 2025
Peneliti

Arif Budiman
NPM. 2021306301039

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ORISINALITAS	vi
HALAMAN PUBLIKASI	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Ruang Lingkup Penelitian	7
E. Manfaat penelitian	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Pelanggan	9
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
3. Manfaat Kepuasan Pelanggan	11
4. Dimensi Kepuasan Pelanggan	12
5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
B. Brand Image	13
1. Pengertian Brand Image	13

2. Fungsi Peran Brand Image	15
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Brand Image.....	16
4. Indikator Brand Image	18
5. Dimensi Brand Image.....	18
C. Customer Experience	20
1. Pengertian Customer Experience	20
2. Jenis-jenis Customer Experience	22
3. Faktor-faktor Customer Experience	24
4. Indikator Customer Experience.....	25
D. Kerangka Berpikir	26
E. Hipotesis.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	29
B. Definisi Operasional Variabel.....	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian	36
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Instrumen Penelitian.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian	50
B. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	53
C. Pembahasan.....	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 : KERANGKA PIKIR	27
-----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	30
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban dengan Skala Likert	40
Tabel 3.3 Kisi kisi Instrumen Penelitian	41
Tabel 3.4 Tafsiran Angka angka Koefisien Determinasi Korelasi	49
Tabel 4.1 Hasil Dokumentasi	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan Variabel X1 10 Responden	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan Variabel X2 10 Responden	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan Variabel Y 10 Responden	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas 10 Responden	60
Tabel 4.8 Kategori Interval Kelas Variabel X1	61
Tabel 4.9 Tanggapan Brand Image Toko Vcoofficial.id Talang Padang	61
Tabel 4.10 Kategori Interval Kelas Variabel X2	62
Tabel 4.11 anggapan costumer experience Toko Vcoofficial.id Talang Padang	63
Tabel 4.12 Kategori Interval Kelas Variabel Y	64
Tabel 4.13 Tanggapan Kepuasan Pelanggan Toko Vcoofficial.id Talang Padang	64
Tabel 4.14 Analisis Koefisien Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.15 Hasil Uji T	67
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	68
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi.....	69

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Toko Vcoofficial.id Talang Padang.....	52
--	----