

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PENGALAMAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
SOLARIA PLAZA AMBARUKMO YOGYAKARTA**

Veronika Ayen Febrianti
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta, 2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen Solaria Plaza Ambarukmo. (2) Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Solaria Plaza Ambarukmo. (3) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Solaria Plaza Ambarukmo. (4) Pengaruh Pengalaman Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen Solaria Plaza Ambarukmo. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Solaria yang pernah mengunjungi Solaria Plaza Ambarukmo Yogyakarta, dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Porposive Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda yang dihitung menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic 23*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Konsumen berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen Solaria Plaza Ambarukmo Yogyakarta. (2) Kualitas Produk secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Solaria Plaza Ambarukmo Yogyakarta. (3) Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Solaria Plaza Amabrukmo Yogyakarta. (4) Pengalaman Konsumen secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Solaria Plaza Ambarukmo Yogyakarta.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Konsumen

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND
CONSUMER EXPERIENCE ON CUSTOMER SATISFACTION SOLARIA
PLAZA AMBARUKMO YOGYAKARTA**

Veronika Ayen Febrianti
Sanata Dharma University
Yogyakarta. 2023

This study aims to determine: (1) The influence of product quality, service quality and consumer experience simultaneously on consumer satisfaction at Solaria Plaza Amabarukmo. (2) Influence of Product Quality on Consumer Satisfaction Solaria Plaza Ambarukmo. (3) The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction Solaria Plaza Ambarukmo. (4) Influence of Consumer Experience on Consumer Satisfaction Solaria Plaza Ambarukmo. This type of research is quantitative. The population in this study were Solaria consumers who had visited Solaria Plaza Ambarukmo Yogyakarta, with a sample of 100 respondents. Sampling using Purposive Sampling technique. The data collection technique in this study was a questionnaire. The research instrument test used validity and reliability tests. The data analysis technique used is descriptive analysis dan multiple linear regression testing found using the IBM SPSS Statistics 23 application. The results of this study indicate that:

(1) Product Quality, Service Quality, Consumer Experience simultaneously influenced Consumer Satisfaction Solaria Plaza Ambarukmo Yogyakarta. (2) Product Quality partially influenced Consumer Satisfaction Solaria Plaza Ambarukmo Yogyakarta. (3) Service Quality did not influence Consumer Satisfaction Solaria Plaza Ambrukmo Yogyakarta. (4) Consumer Experience partially influenced Consumer Satisfaction Solaria Plaza Ambarukmo Yogyakarta.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Consumer Experience