

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *BRAND IMAGE*
PADA HANDPHONE SMARTFREN ANDROMAX C3
(Survey pada Pengguna handphone Smartfren Andromax C3 di STIE Ekuitas)**

Oleh:

Rd. Nizar Ahmad Fauzan

A10100108

Pembimbing:

Dani Dagustani, Ir., MM

ABSTRAK

Banyak perusahaan penyedia barang dan jasa yang berlomba-lomba memberikan kepuasan kepada konsumen. Hal ini merupakan akibat dari konsumen yang dalam memilih didasarkan atas pertimbangan-pertimbangan tertentu seperti harga, mutu yang tinggi dan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan penyedia barang dan jasa. Di Indonesia sendiri, khususnya kota Bandung banyak perusahaan penyedia barang dan jasa yang bergerak dibidang telekomunikasi. Pengalaman pelanggan merupakan suatu hal yang paling penting untuk mengukur kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *customer experience* terhadap *brand image* pada handphone Smartfren Andromax C3 (survey pada pengguna handphone Smartfren Andromax C3 di STIE Ekuitas).

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif, peneliti mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner terhadap 95 responden yang merupakan pengguna handphone Smartfren Andromax C3 di STIE Ekuitas, yang kemudian hasilnya di analisis melalui regresi linier sederhana.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah *customer experience* dan *brand image* Smartfren Andromax C3 masih cukup belum mencapai kategori baik. Pengaruh *customer experience* terhadap *brand image* sebesar 0,626 yang berada pada tingkat hubungan kuat. Dalam analisis regresi ditemukan adanya pengaruh signifikan antara *customer experience* terhadap *brand image*.

Kata kunci : *Customer Experience, Brand Image*

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE AGAINST BRAND
IMAGE ON SMARTFREN ANDROMAX C3**
(Survey on mobile phone Users Smartfren Andromax C3 at STIE Ekuitas)

By:

Rd. Nizar Ahmad Fauzan
A10100108

Advisor:

Dani Dagustani, Ir., MM

ABSTRACT

A lot of cooperated of goods and services that give satisfaction to their consumers. This is why consumer in choosing based upon certain considerations such as price, high quality and the quality of service provided. In Indonesia, specifically in Bandung, theres a lot of telecommunications company. The customer experience is one of the most important things to measure customer satisfaction. This research was conducted to find out how big an influence customer experience against brand image on mobile Smartfren Andromax C3 (survey on mobile phone users Smartfren Andromax C3 at STIE Ekuitas).

The data collected in this study consists of primary data and secondary data. By using descriptive method and verifikatif, researchers collect data through the dissemination of questionnaires against 95 respondents who is a user of mobile Smartfren Andromax C3 at STIE Ekuitas, which then results in a simple linear regression through analysis.

Conclusion of this research is the customer experience and brand image of Smartfren Andromax C3 still haven't reached a good category. The influence of customer experience against brand image of 0.582 residing on the level of the relationship is strong. In the regression analysis found the presence of the influence of signiikan between customer experience against brand image.

Keyword: Customer Experience, Brand Image