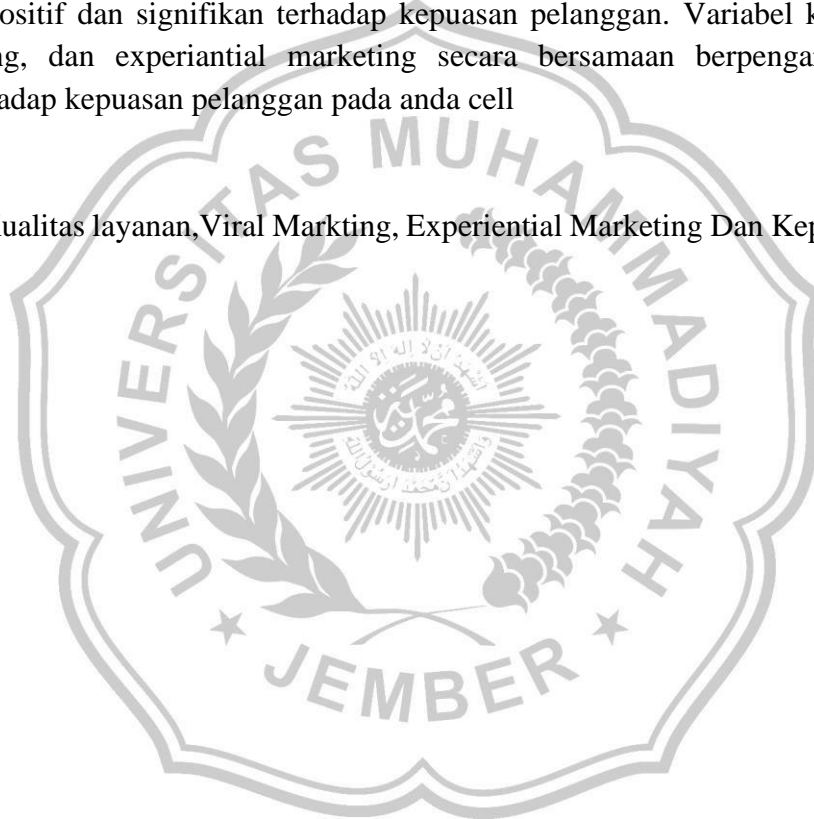


ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama pelaku bisnis dalam bidang jasa. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan, viral marketing, dan experiential marketing dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan anda cell. jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan conato jember. sampel yang digunakan sebanyak 160 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesimpulan ini dibuktikan dari nilai t hitung pada variabel dengan t hitung sebesar 27,388 dan tingkat signifikan 0,000. (1) variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan t hitung sebesar 6,241 dan Tingkat signifikan 0,000. (2) variabel viral marketing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan t hitung sebesar 5,543 dan Tingkat signifikan 0,000. (3) variabel experiential marketing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas layanan, viral marketing, dan experiential marketing secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada anda cell

Kata Kunci : Kualitas layanan, Viral Marketing, Experiential Marketing Dan Kepuasan Pelanggan



ABSTRAK

Customer satisfaction is the main goal of business people in the service sector. The purpose of this research is to find out how much service quality, viral marketing, and experiential marketing can affect your customer satisfaction. This type of research uses descriptive quantitative research. The analysis method in this study is multiple linear regression analysis, the population in this study is conato Jember customers. The sample used was 160 respondents. The results of this study show that this conclusion is evidenced by the value of t calculation on variables with t calculation of 27.388 and a significant level of 0.000. (1) The variable of service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. With t calculated as 6,241 and a significant level of 0.000. (2) Viral marketing variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. The variables of service quality, viral marketing, and experiential marketing simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction in your cell

Keyword : Service Quality, Viral Marketing, Experiential Marketing, And Customer Satisfaction

