

ABSTRAK

Penelitian dengan judul Pengaruh Citra Destinasi, Experiential Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pantai Tanjung Papuma Jember) bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen melalui 3 variabel yaitu Citra Destinasi, Experiential Marketing, dan Kualitas Pelayanan. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari 126 responden yang merupakan warga kota Jember yang pernah mengunjungi Pantai Tanjung Papuma Jember Teknik analisis yang digunakan adalah metode Regresi Linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan hasil yang menunjukkan angka positif. *Experiential marketing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan hasil yang menunjukkan angka positif. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan hasil yang menunjukkan angka positif.

Kata Kunci: Citra Destinasi, *Experiential Marketing*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

*The research entitled *The Effect of Destination Image, Experiential Marketing and Service Quality on Consumer Satisfaction (Study on Tanjung Papuma Jember Beach)* aims to determine customer satisfaction through 3 variables, namely Destination Image, Marketing Experiential, and Service Quality. The data used in this study were obtained from 126 respondents who were residents of the city of Jember who had visited Tanjung Papuma Beach in Jember. The analysis technique used was the multiple linear regression method. The results of this study indicate that the image of the destination has a significant effect on customer satisfaction, with results showing positive numbers. Experiential marketing has a significant effect on consumer satisfaction, with results showing positive numbers. Service quality has a significant effect on customer satisfaction, with results showing positive numbers.*

Keywords: *Image Destination, Experiential Marketing, Service Quality, and Consumer Satisfaction*

