

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SMULGUDS BANDUNG**

Oleh : Mirza Qodria Putra

Penelitian ini menganalisis pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan pada merek Smulguds di industri makanan dan minuman di Bandung. Menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif, penelitian ini melibatkan 114 responden yang dipilih dengan metode Slovin. Hasil menunjukkan bahwa Pengalaman Pelanggan (rata-rata 3,76) dan Citra Merek (rata-rata 3,54) berada dalam kategori "Baik", sementara Loyalitas Pelanggan memperoleh nilai rata-rata 3,51. Uji F menunjukkan Pengalaman Pelanggan dan Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil uji t juga mengonfirmasi pengaruh positif dari kedua variabel tersebut. Penelitian ini memberikan strategi bagi Smulguds untuk meningkatkan loyalitas pelanggan melalui pengalaman yang lebih baik dan citra merek yang kuat.

Kata Kunci : Pengalaman Pelanggan, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE AND BRAND IMAGE ON SMULGUDS CONSUMER LOYALTY BANDUNG***

*By: Mirza Qodria Putra*

*This study analyzes the influence of Customer Experience and Brand Image on Customer Loyalty for the Smulguds brand in the food and beverage industry in Bandung. Using a descriptive and verificative approach, the study involved 114 respondents selected using the Slovin method. The results show that Customer Experience (average score of 3.76) and Brand Image (average score of 3.54) are in the "Good" category, while Customer Loyalty received an average score of 3.51. The F-test indicates that Customer Experience and Brand Image have a significant influence on Customer Loyalty. The t-test also confirms the positive impact of both variables. This study provides strategic insights for Smulguds to improve customer loyalty by enhancing customer experience and strengthening brand image.*

*Keywords: Customer Experience, Brand Image, Consumer Loyalty*