

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *brand image* dan *customer experience* terhadap *customer satisfaction* pada Kopi Kenangan cabang Margacinta Kota Bandung. *Brand image* dan *customer experience* merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan Kopi Kenangan Margacinta. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand image* dan *customer experience* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Selain itu, secara parsial, kedua variabel tersebut juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan citra merek dan pengalaman pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada Kopi Kenangan Margacinta Kota Bandung. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah manajemen Kopi Kenangan dapat fokus pada penguatan *brand image* dan peningkatan pengalaman pelanggan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *Brand image, Customer experience dan Customer satisfaction*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of brand image and customer experience on customer satisfaction at Kopi Kenangan Margacinta branch in Bandung. Brand image and customer experience are important factors that can influence customer satisfaction levels. Using a quantitative approach, data was collected through questionnaires distributed to Kopi Kenangan Margacinta customers. The analysis technique used was multiple linear regression to test the influence of independent variables on the dependent variable. The results of the study indicate that brand image and customer experience simultaneously have a significant influence on customer satisfaction. Additionally, both variables also have a positive and significant influence on customer satisfaction when analyzed individually. These findings indicate that improving brand image and customer experience can enhance customer satisfaction at Kopi Kenangan Margacinta in Bandung. The practical implications of this study are that Kopi Kenangan management can focus on strengthening brand image and enhancing customer experience to maintain and increase customer loyalty.

Keywords: *Brand image, Customer experience, and Customer satisfaction*