

## ABSTRAK

### **“Pengaruh *Brand Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada *Repurchase Intention* (Survei pada Pelanggan Klinik *Skin Care* di Kota Bandung)”**

Oleh:

**Ashri Hasian Ekaputri  
1402413**

Tesis ini dibimbing oleh:

**Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P. dan Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., MM.**

Pertumbuhan pada industri kecantikan membuat persaingan bisnis menjadi dinamis dan kompetitif. Klinik *Skin Care* yang ada saat ini perlu berupaya meningkatkan *repurchase intention* pelanggan. *Repurchase intention* pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi kelangsungan usaha pada setiap perusahaan. Aspek yang dapat menciptakan *repurchase intention* adalah kepuasan pelanggan, strategi yang tepat untuk mencapai kepuasan pelanggan yaitu menciptakan pengalaman merek bagi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *brand experience* terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada *repurchase intention* pada pelanggan klinik *Skin Care* di Kota Bandung. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif, dan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dengan teknik *simple random sampling*, dengan jumlah sampel 375 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *path analysis* dengan alat bantu *software* komputer *SPSS 23.0*. Hasil penelitian secara keseluruhan nilai perhitungan yang diperoleh melalui analisis jalur lebih besar dibandingkan dengan yang terdapat pada tabel. Artinya secara keseluruhan terdapat pengaruh yang signifikan dari *brand experience* terhadap kepuasan pelanggan serta dampak pada *repurchase intention*.

Kata Kunci : *Brand Experience*, Kepuasan Pelanggan, *Repurchase Intention*

## ***ABSTRACT***

### **“The Effect of Brand Experience on Customer Satisfaction and Impact toward Repurchase Intention (Survey on Clinic Skin Care Customers in Bandung)”**

Oleh:  
**Ashri Hasian Ekaputri**  
**1402413**

Tesis ini dibimbing oleh:  
**Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P. and Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., MM.**

The growth of beauty industry makes business competition become dynamic and competitive. Clinic Skin Care existing have to attempt to maintain customer repurchase intention. Repurchase intention is very important for the business continuance in each company. The aspect that can create repurchase intention is customer satisfaction, a right strategy to achieve customer satisfaction is to make an brand experience for the customer. This research aims at determine the effect of brand experience to customer satisfaction and the impact toward repurchase intention to Clinic Skin Care customers in Bandung. Type of research used is verified descriptive. The method conducted is explanatory survey with simple random sampling. The numbers of the respondent are 375 participants. The data analysis technique conducted in this research is path analysis with SPSS 23.0 computer software. Based on the whole result test, score obtained through the path analysis is more than score in the table. It means there is a significant effect of brand experience to customer satisfaction and the impact toward repurchase intention

**Keywords:** Brand Experience, Customer Satisfaction, Repurchase Intention