

ABSTRAK

Internet saat ini mulai banyak berkembang sebagai hasil dari permintaan masyarakat ingin semua hal menjadi mudah, maka timbulah sebuah bisnis baru yang disebut dompet *digital*. Dompet digital menjadi alat bayar peringkat nomer satu di *e-commerce*. Salah satu penyedia jasa dompet *digital* adalah LinkAja yang masih terdapat beberapa kekurangan pada beberapa aspek sehingga mengakibatkan kepuasan pelanggan yang menurun dari tahun ke tahun. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis serta melihat pengaruh *customer experience* dan *brand image* terhadap *customer experience* pada LinkAja.

Metode penelitian kuantitatif dipergunakan pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan banyaknya responden 385. Data dianalisis melalui teknik analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda memanfaatkan IBM SPSS Statistics 25.

Mengacu pada hasil analisis deskriptif, variabel *customer experience* secara keseluruhan sejumlah 84,5% berada pada kategori sangat baik. Variabel *brand image* sebesar 84,16% masuk kedalam kategori sangat baik serta *customer experience* sebesar 83,8% masuk dalam kategori baik. Adapun hasil untuk analisis regresi linear berganda dari pengaruh *customer experience* dan *brand image* terhadap *customer satisfaction* secara simultan adalah sejumlah 77,2% dan sebagiannya 22,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Pengalaman Pelanggan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan