

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA *RETAIL GADGET IPHONE* URBAN REPUBLIC
PALEMBANG ICON**



SKRIPSI

Disusun Oleh :

**DIKA SAPUTRA
20612010134**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2026**

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA *RETAIL GADGET IPHONE* URBAN REPUBLIC
PALEMBANG ICON**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi pada Program Strata 1 (S-1) Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan

Disusun Oleh :

DIKA SAPUTRA

20612010134

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2026**

HALAMAN PENGESAHAN**PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RETAIL GADGET
IPHONE URBAN REPUBLIC PALEMBANG ICON**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(SE) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan.

NAMA : DIKA SAPUTRA

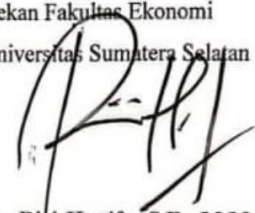
NIM : 20612010134

Skripsi ini telah dan di sahkan pada

Hari : Sabtu

Tanggal : 01 Agustus 2026

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan


Dr. Riri Hanifa, S.E., M.M.
NUPTK. 3855762663230242

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Retail Gadget iPhone* Urban Republic Palembang Icon. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan Urban Republic Palembang Icon, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai t sebesar 9,385 dan signifikansi 0,000 ($<0,05$). Sementara itu, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai t sebesar -0,366 dan signifikansi 0,715 ($>0,05$). Secara simultan, *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai F sebesar 46,213 dan signifikansi 0,000. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,477 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan Kepuasan Pelanggan sebesar 47,7%, sedangkan 52,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: *Customer Experience*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *iPhone*, Urban Republic.

Abstract

This study aims to analyze the influence of Customer Experience and Service Quality on Customer Satisfaction at Urban Republic Palembang Icon, an iPhone gadget retail store. This research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of Urban Republic Palembang Icon customers, with a sample of 100 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS version 26. The findings indicate that Customer Experience has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, with a t-value of 9.385 and a significance value of 0.000 (<0.05). Meanwhile, Service Quality has no significant effect on Customer Satisfaction, with a t-value of -0.366 and a significance value of 0.715 (>0.05). Simultaneously, Customer Experience and Service Quality significantly affect Customer Satisfaction, with an F-value of 46.213 and a significance value of 0.000. The Adjusted R Square value of 0.477 indicates that both independent variables explain 47.7% of Customer Satisfaction, while the remaining 52.3% is influenced by other factors outside the research model.

Keywords: *Customer Experience, Service Quality, Customer Satisfaction, iPhone, Urban Republic.*