

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris dari beberapa variabel yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan . Ada dua variabel yaitu Citra Merek dan Kualitas Produk. Penelitian ini menggunakan Studi Kasus Pada Matahari *Department Store* yang diambil dengan metode *convenience sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara bersama-sama (simultan) semua variabel yaitu Citra Merek dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel Citra Merek dan Kualitas Produk mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to empirically examine the influence of several variables Customer Satisfaction. There are two variables: brand image and product quality. This study uses a Case Study at the Matahari Department Store taken by convenience sampling method. The analytical tool used is multiple linear regression.

The results of this study show together (simultaneously) all variables, brand image and product quality affect customer satisfaction. Variables brand image and product quality affect customer satisfaction.

Keywords: Brand Image, Product Quality and Customer Satisfaction.