

ABSTRAK

Peneliti ini bertujuan untuk menguji secara empiris dan beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ada tiga variabel yaitu Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek. Peneliti ini menggunakan 93 responden, dengan metode Purposive sampling. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara serempak atau simultan, semua variabel yaitu Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan secara parsial variabel kualitas pelayanan, harga dan citra merek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci :Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan.



ABSTRAK

The researchers aimed to test empirically and several variables that affect customer satisfaction. There are three variables: Service Quality, Price and Brand Image. The researchers used 93 respondents, with purposive sampling method. The analysis tool used is multiple linear regression.

The results of this study indicate simultaneously or simultaneously, all variables: Service Quality, Price and Brand significant effect on customer satisfaction. While partially variable quality of service, price and brand image that affect customer satisfaction.

Keywords: service quality, price, brand image and Customer Satisfaction

