

ABSTRACT

Business competition bike sales are growing by day. Driven by increasing public awareness for exercising and increasing the community's economy make the bike into one of the products are popular with the public. Bicycle shops continue to grow in number and race to win the market in various ways. This study aims to examine and analyze the effect of product quality, service quality, and brand image of the customer satisfaction at the bike shop Adrenaline Counter Tangerang.

The research data is taken from the questionnaire data 100 customers who've been at least 2 (two) times and make transactions at Adrenaline counters bike shop. The sampling method used is convenience sampling of 7.706 the number of subscribers in a population of Adrenaline Counter. Analysis of the data used in this study using SPSS 20. Research shows that the quality of products, service quality and brand image positif and significantly influence customer satisfaction Adrenaline counters bike shop Tangerang.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Persaingan bisnis penjualan sepeda semakin hari semakin meningkat. Didorong oleh meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berolahraga dan meningkatnya perekonomian masyarakat membuat sepeda menjadi salah satu produk yang digemari masyarakat. Toko sepeda terus bertambah jumlahnya dan berlomba memenangkan pasar dengan berbagai cara. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada toko sepeda Adrenaline Counter Tangerang. Data penelitian merupakan data kuisisioner yang diambil dari 100 pelanggan yang pernah berkunjung minimal 2 (dua) kali dan melakukan transaksi di toko sepeda Adrenaline Counter. Metode sampling yang digunakan adalah *Convenience sampling* dari 7.706 jumlah populasi pelanggan di Adrenaline Counter. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 20. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan toko sepeda Adrenaline Counter Tangerang.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA