

### ***Abstract***

*This research aims to know the influence of Product Quality and Brand Image on customer satisfaction. The object of this research is the people that already ever consumed Tolak Angin Liquid around Komplek SPS, Puri Indah Residence. This research was done to 80 respondents by using quantitative-descriptive approach. Thus, data analysis which is used is statistic analysis in the form of SPSS version 20.*

*The result of this research shows that either simultaneously and partially, the variable of product quality, and brand image influence on customer satisfaction around Komplek SPS, Puri Indah Residence, West Jakarta. It has been proven from the result of simulant test (F) and the result of partial (T) show significant point of tow independent variables that support hypothesis. Therefore, the accepted assumption is, there is influence between product quality and brand image on customer satisfaction around komplek SPS, rpuriindah residence.*

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

## **ABSTRAK**

Penelitian ini mengetahui pengaruh kualitas produk, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen. Objek penelitian ini adalah mereka yang pernah mengkonsumsi Tolak Angin cair di komplek SPS perumahan Puri Indah. Penelitian ini dilakukan terhadap 80 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linear berganda, aplikasi yang digunakan adalah aplikasi SPSS versi 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, variabel kualitas produk, citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Komplek SPS Puri Indah, Jakarta Barat. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji T) juga menunjukkan nilai signifikan dari dua variabel bebas yang mendukung hipotesis. Oleh karena itu hasil uji penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas kualitas produk, citra merek terhadap kepuasan konsumen di komplek SPSS Jakarta Barat.

Kata kunci: Kualitas produk, citra merek, kepuasan konsumen