

M. Erick Rahmansyah, 13219483

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI MEDIA SOSIAL
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI
JANJI JIWA TAMAN UBUD KARAWACI TANGERANG**

Skripsi, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2023

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, promosi media sosial dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan kopi Janji Jiwa Taman Ubud Karawaci Tangerang.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer kuantitatif, tahap uji yang dilakukan adalah uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas, regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner, dan data valid berhasil dikumpulkan sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan secara simultan variabel kualitas produk, harga, promosi dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel kualitas produk.

Kata Kunci : *Citra Merek, Harga, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Promosi*

(xiv + 64 + Lampiran)

Daftar Pustaka (2014-2022)