

Fira Firyaa Laelia.11220896

## **PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA J.CO DONUTS DI KOTA TANGERANG**

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2022

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh Citra Merek , Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J.CO Donuts di Kota Tangerang.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Penentuan sampel menggunakan *probability sampling*, teknik dalam pengambilan sampel *random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara acak, Teknik pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada reponden melalui Google Form. Dalam membuktikan dan menganalisis hal tersebut, maka digunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, serta Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari 3 Asumsi dasar yaitu Normalitas, Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas. Setelah itu dilakukan Uji Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>). Dengan alat bantu pengujian menggunakan aplikasi SPSS Versi 26

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Citra Merek , Harga dan Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J.CO Donuts di Kota Tangerang. Secara simultan variabel Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan produk J.CO Donuts.

*Kata kunci: Citra Merek, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan*

( xiv+59+Lampiran )

Daftar Pustaka (2000 – 2022)