

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN SEHATI  
BOROBUDUR**

**AKMAL FAIZ BUDIAWAN**

**NIM:141110254**

**Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk, harga dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan Sehat Magelang. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian di Rumah Makan Sehat Borobudur. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *accidental sampling*. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linear berganda. Pada hari pertama dilakukan penyebaran 30 kuesioner untuk menguji validitas dan reliabilitas. Hasil pada uji validitas menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung} > 0,361$  maka semua item pada variabel kualitas produk, Harga dan Citra menunjukkan hasil yang valid. Begitu juga dengan uji reliabilitas, nilai alpha dari semua variabel penelitian lebih besar dari 0,6 yang berarti reliabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. 2) Ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan 3) Ada pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas produk, harga, citra merek, kepuasan pelanggan.