ABSTRAKSI

Yeston Umbu Lapu Pura Tanya, Nomor Induk Mahasiswa 152120047, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta. Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi pada pengguna Helm merek INK anggota komunitas motor Kaskus Thailook and Racing Look Yogyakarta), 2017. Dosen pembimbing I, Sigit Haryono, Dosen pembimbing II, Sadeli.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Helm INK pada komunitas motor Kaskus Thailook and Racing Look Yogyakarta. Tipe penelitian ini asosiatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, jenis penelitian ini memberikan kuesioner kepada pengguna Helm INK anggota komunitas motor Kaskus Thailook and Racing Look Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling.* Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna helm INK pada komunitas motor Kaskus Thailook and Racing Look. Ukuran sampel sebesar 43 yang diambil dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial dengan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari kesimpulan bahwa variabel Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2) dan Citra Merek (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Sedangkan secara parsial Kualitas Produk (X_1) berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Variabel Harga (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dan Citra Merek (X_3) secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran dalam penelitian ini adalah perusahaan harus mengembangkan Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2) dan Citra Merek (X_3) secara bersama-sama untuk dapat memengaruhi Kepuasan Pelanggan (Y) karena secara simultan ketiga variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan secara parsial perusahaan harus meningkatkan Kualitas Produk (X_1) dan Citra Merek (X_3) karena secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Untuk penelitian berikutnya, sebaiknya menambah variabel yang lebih banyak, populasi yang lebih luas dan ukuran sampel yang lebih besar lagi sehingga dapat memperbarui konsep – konsep yang sudah ada.

Kata kunci : Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2), Citra Merek (X_3) dan Kepuasan Pelanggan (Y)