Pengaruh Citra Merk, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

(Survey pada pelanggan pakaian merk RSCH)

Mochamad Hasbi Sudrajat
Nim : 141140273

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Yogyakarta
(hasbimochamad12@gmail.com)

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujun untuk mengetahui pengaruh citra merk, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Survey pada pelanggan pakaian merk RSCH di tahun 2018. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen yang terdiri dari citra merk, kualitas produk dan harga, sedangkan untuk variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang di gunakan adalah survey. Metode penentuan sempel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan sekala *likert*. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan Regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Citra Merk, Kualitas Produk, dan Harga, berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan produk pakaian merk RSCH. (2) Citra Merk berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Pelanggan produk pakaian merk RSCH. (3) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan produk pakaian merk RSCH. (4) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Pelanggan produk pakaian merk RSCH. Hal ini ditunjukan dengan besarnya *adjusted* R^2. Nilai koefisien determinasi (*adjusted* R^2) = 0,559 yang menunjukkan bahwa variabel produk, harga, promosi dan aluran distribusi secara bersama-sama mempengaruhi minat beli sebesar 55.9% sedangkan sisanya sebesar 44,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : citra merk, kualitas produk dan harga,kepuasaan pelanggan