

## ABSTRAK

Vina Tri Haryati, Nomor Mahasiswa 152140074, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Kepercayaan Pelanggan” (Studi pada Pengguna Kamera DSLR Canon, Penelitian pada Forum Komunitas Fotografi (FORKOM)), 2019. Dosen Pembimbing I Dr. Susanta, M.Si dan Dosen Pembimbing II Dr. Adi Soepranto, M.Si .

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Kepercayaan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian *explanatory* dengan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Forum Komunitas Fotografi (FORKOM) di Yogyakarta. Ukuran sampel pada penelitian ini 102 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* dengan teknik penentuannya *simple random sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Ada pengaruh yang signifikan variabel citra merek terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai sig  $0,018 < 0,05$ . Ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas produk terhadap kepercayaan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai sig  $0,005 < 0,05$ . Ada pengaruh yang signifikan variabel citra merek terhadap kepercayaan pelanggan, hal ini dapat dibuktikan dengan nilai sig  $0,036 < 0,05$ . Ada pengaruh yang signifikan variabel kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai sig  $0,023 < 0,05$ .

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan perusahaan Canon Inc sebaiknya meningkatkan kualitas produknya dengan menambah fitur-fitur bawaan kamera DSLR Canon sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, serta tetap mempertahankan citra merek nya di benak pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pelaggan. Dengan begitu dapat meningkatkan penjualan produk kamera DSLR Canon.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan*