

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Survey pada konsumen merek Saint Barkley di Yogyakarta)**

FAJAR ILHAM AKBAR

NIM. 141140288

Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek, kualitas produk, pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada produk merek Saint Barkley. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang telah berbelanja produk tersebut. Teknik *sampling* dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 115 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan citra merek, kualitas produk, pelayanan dan harga berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan produk merek Saint Barkley di Kota Yogyakarta, dan secara parsial citra merek, kualitas produk, pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk merek Saint Barkley di Kota Yogyakarta.