Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada pelanggan Telkomsel di Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta)

ARDO GUTAMA PUTRA
NPM : 141100071
Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Yogyakarta
(ardocolatoz52@gmail.com)

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial antara citra merek dan harga terhadap variabel kepuasan pelanggan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yang terdiri dari pengaruh citra merek dan harga dan variabel terikat kepuasan pelanggan. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sample dengan menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Alat analisis dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara simultan citra merek dan harga terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh yang signifikan citra merek terhadap kepuasan pelanggan dan ada pengaruh yang signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : citra merek dan harga dan kepuasan pelanggan.