

ABSTRAKSI

I Nengah Priyanka Kameswara, Nomor Induk Mahasiswa 152110057, Program Studi Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Pengguna Skuter Metik Honda Beat di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Yogyakarta) 2016. Dosen pembimbing I, Dr. Sigit Haryono, S.Sos M.Si dan pembimbing II Didik Indarwarta, S.Sos, M.AB.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Skuter Metik Honda Beat dan mengetahui pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada Skuter Metik Honda Beat.

Tipe Penelitian ini *explanatory*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dimana jenis penelitian memberikan kuesioner kepada Mahasiswa Fisip UPN “Veteran” Yogyakarta yang menggunakan Skuter Metik Honda Beat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fisip UPN “Veteran” Yogyakarta yang menggunakan atau memiliki skuter metik Honda Beat. Berdasarkan hasil survei pendahu selama 12 hari diketahui pengguna Honda Beat di Fisip UPN “Veteran” Yogyakarta sebesar 108 Mahasiswa. Berdasarkan perhitungan diperoleh ukuran sampel sebesar 52 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan Hasil penelitian diperoleh kesimpulan yaitu ada pengaruh signifikan antara Citra Merek (X1) dan Kualitas Produk (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sedangkan secara parsial variabel Citra Merek (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dan variabel Kualitas Produk (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan.