

**PENGARUH IDENTITAS MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN KONSUMEN**

(Survei Pada Konsumen Kamera GoPro di Kabupaten Sleman, Yogyakarta)

IDA MARGI RAHAYU

NPM : 141120216

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi & Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

idamargi4@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis: 1) Pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, 2) Pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan, 3) Pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pelanggan PT .JNE di Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Dari populasi ini akan ditarik sampel yang digunakan dalam penelitian sebagai responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan oleh penulis adalah analisis *Regresi Linear Berganda*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 3) Kualitas Layanan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan.