

ABSTRAKSI

Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen
Sepeda Motor Merek Suzuki
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta)

Oleh :

**Muh. Akbar Kadri Aries
152110039**

Pilihan dalam bertransportasi mengakibatkan para produsen berlomba-lomba dalam menciptakan alat transportasi yang efektif dan efisien. Sepeda motor merupakan alat transportasi yang paling cepat pertumbuhannya dalam 2014 data penjualan sepeda motor mencapai 7.908.941 unit. Suzuki sebagai salah satu produsen sepeda motor ikut bersaing dalam pemenuhan kebutuhan pasar. Dalam kurun waktu beberapa tahun ini Suzuki mengalami penurunan yang sangat signifikan yaitu sebesar 45,60% dari tahun sebelumnya 2013. Hal ini menjadi sangat menarik untuk diteliti, penyebab dan respon konsumen terhadap produk yang dikeluarkan oleh Suzuki. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen. Tipe Penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi sebanyak 31 orang dengan menggunakan metode Roscoe sehingga mendapatkan jumlah sampel Sebanyak 30 Responden yang merupakan menggunakan sepeda motor merek Suzuki dengan menggunakan teknik *Insidental*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuisisioner secara langsung di FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis statistik Inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen berpengaruh positif secara signifikan sedangkan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen berpengaruh negatif yang berarti bahwa Kualitas Produk berbanding terbalik dengan Kepuasan Konsumen. Dengan demikian, Sebaiknya Sepeda Motor Suzuki harus memperbaiki dan menjaga kualitas dari produk yang telah dikeluarkan, sehingga konsumen merasa sangat puas dengan produk yang diberikan.