

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN

Studi pada Mahasiswa Pelanggan Produk H&M di Yogyakarta

Nita Putri Sekartiwi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa pelanggan H&M di Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas yang ada di Yogyakarta yang berlangganan produk H&M. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Uji instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas produk dan citra merek secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (2) secara parsial, kualitas produk dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

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

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND AND BRAND IMAGE
TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION**

Study on Student Costumer of H&M Product in Yogyakarta

Nita Putri Sekartiwi
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2019

This study aims to determine the influence of product quality and brand image simultaneously and partially towards customer satisfaction on student customers of H&M product in Yogyakarta. The population of this research are student customers of H&M product. The sample are 100 respondents. The method of sampling is purposive sampling. The instrument is tested through validity and reliability test. The analysis method used is multiple linear regression.

The result of the research shows that (1) product quality and brand image simultaneously influenced customer satisfaction (2) partially, both product quality and brand image influenced customer satisfaction.

Keyword : Quality Product, Brand Image and Customer Satisfaction