

ABSTRAK

Kepuasan merupakan keseluruhan sikap konsumen yang muncul setelah mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan keinginan suatu konsumen yang diukur dari Citra merek dan kualitas produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sepeda motor Honda Beat yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan sepeda motor Honda Beat. Sampel pada penelitian ini sebanyak 92 responden yang diambil melalui kuesioner dengan menggunakan rumus *solvin*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* jenis *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji t dan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek tidak pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sepeda motor Honda Beat, sedangkan kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sepeda motor Honda Beat.

Kata Kunci: citra merek, kualitas produk dan Kepuasan konsumen.



ABSTRACT

Satisfaction is the overall attitude of consumers who appear after getting goods or services in accordance with the wishes of a consumer measured by brand image and product quality. This study aims to determine the effect of brand image and product quality on consumer satisfaction Honda Beat motorcycles used in this study are consumers who have used Honda Beat motorcycles. The sample in this study were 92 respondents taken through a questionnaire using the Solvin formula. The sampling technique uses a non-probability sampling type of purposive sampling. This research uses quantitative data analysis techniques. The analytical method used is the validity test, reliability test, data normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, t test and multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that brand image does not have a significant effect on consumer satisfaction for Honda Beat motorcycles, while product quality has an influence on consumer satisfaction for Honda Beat motorcycles.

Keywords: brand image, product quality and consumer satisfaction.

