

ABSTRAK

Anjasmara. Dwi. K. 2021. Skripsi “**Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Violet Bakery Kota Probolinggo**”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada Violet Bakery Probolinggo dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah (1) untuk mengetahui secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara citra merek, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Violet Bakery Probolinggo. (2) untuk mengetahui secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara citra merek, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Violet Bakery Probolinggo. (3) untuk mengetahui di antara variabel citra merek, kualitas produk dan harga yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada Violet Bakery Probolinggo.

Dengan menggunakan teknik sampling yaitu random sampling. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Variabel yang digunakan meliputi citra merek, kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen. Metode analisis data dari hasil penelitian yaitu metode deskripsi kuantitatif dengan menggunakan SPSS berupa uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ditunjukkan dengan persamaan regresi berganda $Y = 1,147 + 0,335X_1 + 0,128X_2 + 0,487X_3$. Hasil uji hipotesis simultan $F_{tabel} = 2,69$ dan $F_{hitung} = 131,824$ membuktikan bahwa citra merek, kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji hipotesis parsial $t_{tabel} = 1,984$ dan nilai t_{hitung} $X_1 = 4,889$, $X_2 = 2,548$, $X_3 = 6,832$ dengan nilai sig ketiga variabel $< 0,050$ membuktikan bahwa citra merek, kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji hipotesis dominan menunjukkan variabel X_3 memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dibanding variabel independen lainnya.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen