

ABSTRAK

Wicaksono, Galih Dwi. 2021. Skripsi “**Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Rocket Chicken Mangunharjo Kota Probolinggo**”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah (1) untuk mengetahui secara simultan pengaruh signifikan kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan Pelanggan Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo (2) untuk mengetahui secara parsial pengaruh signifikan kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan Pelanggan Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo (3) untuk mengetahui diantara variabel kualitas produk dan citra merek berpengaruh dominan terhadap kepuasan Pelanggan Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo.

Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo di Bulan Desember sebanyak 4.763 orang dengan sampel yang diambil dengan menggunakan rumus Slovin 10% adalah sebanyak 100 orang. Dengan menggunakan teknik sampling yaitu teknik *Sampling Insidental*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Variabel yang digunakan meliputi kualitas produk, citra merek, dan kepuasan pelanggan. 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 $Y=1,183 + 0,586X_1+0,350X_2$. Hasil uji hipotesis simultan $f_{tabel} = 3,09$ dan nilai $f_{hitung} 77.723$ dengan nilai $sig. F=0,000 < 0,05$, berarti bahwa variabel bebas secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Dan hasil uji hipotesis parsial $t_{tabel} = 1,984$ dan nilai $t_{hitung} X_1= 6,133$, $X_2 =4,454$ dengan nilai sig kedua variabel $< 0,05$ membuktikan bahwa kualitas produk dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji hipotesis dominan menunjukkan variabel X_1 memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dibanding variabel independen lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Wicaksono, Galih Dwi. 2021. Thesis "The Effect of Product Quality and Brand Image on Customer Satisfaction Rocket Chicken Mangunharjo Kota Probolinggo". Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University, Probolinggo.

This research was conducted at Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo with the aim of the research to be achieved are (1) to determine simultaneously the significant effect of product quality and brand image on customer satisfaction. Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo (2) to determine partially the significant effect of product quality and brand image on customer satisfaction Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo (3) to find out which variable product quality and brand image have a dominant effect on customer satisfaction Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo.

The population in this study were 4,763 customers of Rocket Chicken Mangunharjo Probolinggo in December with 100 samples taken using the 10% Slovin formula. By using a sampling technique, namely Incidental sampling. This type of research used in this research is quantitative research. The variables used include product quality, brand image, and customer satisfaction. The method of data analysis from the research results is the quantitative description method using SPSS in the form of validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple regression analysis, coefficient of determination, hypothesis testing.

The results of the study are shown by the multiple regression equation $Y = 1.183 + 0.586X_1 + 0.350X_2$. The result of simultaneous hypothesis test, $f_{table} = 3.09$ and $f_{count} 77.723$ with sig. $F = 0.000 < 0.05$, it means that the independent variables simultaneously (together) have a significant effect on the dependent variable. And the results of the partial hypothesis test $t_{table} = 1.984$ and the $t_{count} X_1 = 6.133$, $X_2 = 4.454$ with the sig value of both variables < 0.05 proves that the quality of product quality and brand image have a significant effect on customer satisfaction. The results of the dominant hypothesis test show that the X_1 variable has a t_{count} greater than the other independent variables.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Customer Satisfaction

