

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, kualitas layanan,dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan studi pada shampoo sunsilk. Penelitian ini dilakukan di Toko Chandra Jl. Pandanaran No.97 Semarang.Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Shampoo Sunsilk di Chandra Jl. Pandanaran No.97 Semarang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pelanggan dengan menggunakan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan citra merek mempunyai pengaruh postif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan,kualitas layanan mempunyai pengaruh postif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan,kualitas produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Citra Merk, Kualitas Layanan,Kualitas Produk,dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of brand image, service quality, and product quality on customer satisfaction in the study of Sunsilk shampoo. This research was conducted at Toko Chandra Jl. Pandanaran No.97 Semarang. The population in this study were customers of Sunsilk Shampoo at Toko Chandra Jl. Pandanaran No.97 Semarang. The sample in this study were 100 customers using purposive sampling method. The results showed that brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Brand Image, Service Quality, Product Quality, and Customer Satisfaction