

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YANG MENGGUNAKAN  
PRODUK MS GLOW DI KOTA SINGARAJA**

**Oleh**

**Kadek Devi Sukmayanti, NIM 1917041174**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan produk ms glow Kota Singaraja, baik secara parsial maupun bersama-sama. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif kausal. Untuk pemilihan sampel digunakan teknik nonstandar yaitu purposive sampling, yaitu metode probability sampling. Jumlah responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah 100 orang. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner, dan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah : (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan produk Ms Glow di Kota Singaraja. (2) citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan produk Ms Glow di Kota Singaraja. (3) kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan produk Ms Glow di Kota Singaraja.

Kata-kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan*

***The Effect of Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction using  
Ms Glow Products in Singaraja City***

**Kadek Devi Sukmayanti, NIM 1917041174**

Department of Management, Ganesha University of Education, Singaraja

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality and brand image on customer satisfaction using MS Glow Kota Singaraja products, either partially or together. The research design used in this research is causal quantitative research. For sample selection, a non-standard technique was used, namely purposive sampling, namely the probability sampling method. The number of respondents involved in this study were 100 people. The data collection instrument was a questionnaire, and the analytical method used was multiple linear regression analysis. The results of this study are: (1) service quality has a positive and significant influence on consumer satisfaction using ms glow products in singaraja city. (2) brand image has a positive and significant influence on consumer satisfaction using ms glow products in singaraja city, and (3) service quality and brand image together have a significant effect on customer satisfaction using ms glow products in singaraja city.*

**Keywords:** *service quality, brand image, costumer satisfaction*

