

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI *COFFEE*
SHOP SATU LIMA
DI KOTA SINGARAJA**

Oleh

Luh Dila Sintia Dewi, NIM 1917041188

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan *brand image*, terhadap kepuasan pelanggan kedai *coffee shop* Satu Lima di Singaraja. Subjek dalam penelitian ini adalah kedai *coffee shop* Satu Lima Singaraja yang bertempat di Jalan Laksamana, Baktiseraga, Kec. Buleleng, Kab. Buleleng, Bali, sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1), *brand image* (X_2), dan kepuasan pelanggan (Y). Metode penentuan sampel yang dipergunakan adalah metode *purposive sampling*, sehingga banyaknya sampel yang dipergunakan sebesar 120 responden. Dalam pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan skala *likert* dan menggunakan metode pencatatan dokumen. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan mempergunakan bantuan program SPSS versi 25. Data yang sudah terkumpul akan dilakukan uji instrumen berupa uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas, dan selanjutnya melakukan uji koefisien determinasi. Kemudian terakhir melakukan uji hipotesis berupa uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F). Hasil pengujian hipotesis memberikan hasil ialah 1) kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Kedai Satu Lima di kota Singaraja, 2) *brand image* (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Kedai Satu Lima di kota Singaraja, 3) kualitas pelayanan (X_1) dan *brand image* (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Kedai Satu Lima di kota Singaraja.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, *brand image* dan kepuasan pelanggan.

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON
CUSTOMER SATISFACTION AT COFFEE SHOP SATU LIMA
IN SINGARAJA CITY**

By

Luh Dila Sintia Dewi, NIM 1917041188

Management

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, and brand image, on customer satisfaction at the Satu Lima coffee shop in Singaraja. The subjects in this study were the Satu Lima Singaraja coffee shop located on Jalan Laksamana, Baktiseraga, Kec. Buleleng, Kab. Buleleng, Bali, while the objects in this study are service quality (X1), brand image (X2), and customer satisfaction (Y). The sample determination method used was purposive sampling method, so that the number of samples used was 120 respondents. In collecting data using the questionnaire method with a Likert scale and using the document recording method. This study uses quantitative data using multiple linear regression analysis using the SPSS version 25 program. The collected data will be subjected to instrument tests in the form of validity and reliability tests, classical assumption tests in the form of normality tests, multicollinearity tests, and heteroscedasticity tests, and so on. to test the coefficient of determination. Then finally do a hypothesis test in the form of a partial test (t test) and simultaneous test (F test).

Keywords: *service quality, brand image and customer satisfaction.*