

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI *COFFEE SHOP*
YANG HEADQUARTER SINGARAJA**

Oleh

Jirdi Jayyidan Syalabi, NIM 1917041183

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan, baik secara simultan dan secara parsial. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah membeli produk dan menggunakan jasa pada *coffee shop* Yang Headquarters Singaraja. Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 120 responden. *Instrument* yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) Kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan citra merek

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE
ON CUSTOMER SATISFACTION AT YANG HEADQUARTERS
COFFEE SHOP IN SINGARAJA**

By

Jirdi Jayyidan Syalabi, NIM 1917041183

Management Department

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of service quality and brand image on customer satisfaction, both simultaneously and partially. The research design employed in this study is causal quantitative. The subjects of this research are customers who have purchased products and used services at Yang Headquarters Coffee Shop in Singaraja. The objects of this study are service quality, brand image, and customer satisfaction. The sample determination in this study uses a purposive sampling technique, with a total of 120 respondents. The instrument used for data collection is a questionnaire, and the data analysis technique applied is multiple linear regression analysis. The results of this study are as follows (1) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) Brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction, (3) Service quality and brand image simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.

Key Words: *customer satisfaction, service quality, brand image*

