

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN VICTORY GYM SINGARAJA**

Oleh

Gede Ferdinand Bahari, NIM 2117041245

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan, baik secara simultan maupun secara parsial. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan victory gym 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. Instrumen 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: kualitas pelayanan, citra merek, dan kepuasan pelanggan

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON
CUSTOMER SATISFACTION AT VICTORY GYM SINGARAJA***

By

Gede Ferdinand Bahari, NIM 2117041245

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 used in this study is quantitative causal. The subjects in this study were Victory Gym Singaraja customers. The objects of this study were service quality, brand image, and customer satisfaction. The sample in this study used a purposive sampling technique. The sample size was 120 respondents. The instrument used for data collection was a questionnaire, and the data analysis technique used was multiple linear regression analysis. The results of this study are: (1) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) Brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction, and (3) Service quality and brand image have a significant effect on customer satisfaction.

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