

ABSTRAK

Pratama, Made Hendy (2026), *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, dan Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toserba Cempaka Celukan Bawang, Bali*. Tesis, Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. dan Pembimbing II: Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.

Kata-kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, *Brand Image*, Kepuasan Pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menguji besarnya pengaruh beberapa variabel, yaitu: (1) kualitas pelayanan, (2) kelengkapan produk, (3) *brand image*, dan (4) kualitas pelayanan, kelengkapan produk, serta brand image secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada Toserba Cempaka Celukan Bawang, Bali. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah melakukan pembelian di Toserba Cempaka Celukan Bawang. Penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling yang diperoleh sebanyak 170 responden. Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner yang memuat pernyataan terkait kualitas pelayanan, kelengkapan produk, *brand image* dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan; (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan; (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan *brand image* terhadap kepuasan pelanggan; dan (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, kelengkapan produk, dan brand image secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada Toserba Cempaka Celukan Bawang, Bali. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan, penyediaan produk yang lengkap, serta penguatan brand image dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Toserba Cempaka Celukan Bawang.

ABSTRACT

Pratama, Made Hendy. 2026. *The Influence of Service Quality, Product Completeness, and Brand Image on Customer Satisfaction at Toserba Cempaka Celukan Bawang, Bali*. Master's Thesis, Management Science, Graduate Program, Ganesha University of Education.

This thesis has been reviewed and approved by Supervisor I: Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. and Supervisor II: Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.

Keywords: Service Quality, Product Completeness, Brand Image, Customer Satisfaction.

This study aims to describe and examine the magnitude of the influence of several variables, namely: (1) service quality, (2) product completeness, (3) brand image, and (4) service quality, product completeness, and brand image simultaneously on customer satisfaction at Toserba Cempaka Celukan Bawang, Bali. The analytical method employed in this study was multiple linear regression analysis to determine the partial and simultaneous effects among the variables. The population of this study consisted of all customers who had made purchases at Toserba Cempaka Celukan Bawang. The sample was determined using a purposive sampling technique, resulting in 170 respondents. Data were collected through a questionnaire instrument containing statements related to service quality, product completeness, brand image, and customer satisfaction. The results of the study indicate that: (1) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction; (2) product completeness has a positive and significant effect on customer satisfaction; (3) brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction; and (4) service quality, product completeness, and brand image simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at Toserba Cempaka Celukan Bawang, Bali. Therefore, improving service quality, providing a complete range of products, and strengthening brand image can serve as effective strategies for enhancing customer satisfaction at Toserba Cempaka Celukan Bawang.