

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Kasus Pada Emery Cafe & Bistro Jombang)

ABSTRAK

Oleh :

Farid Yuwono

Dosen Pembimbing

Dr. Indra Kurniawan S.Sos.MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Emery Cafe & Bistro Jombang. Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen di Emery Cafe & Bistro Jombang metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sampel 100 orang dan teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik *non probability sampling* data diuji menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan citra merek dapat meningkatkan kepuasan konsumen di Emery Cafe & Bistro Jombang

Kata kunci : kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan konsumen