

## ABSTRAK

Tujuan dari mengetahui pengaruh penelitian ini adalah untuk harga, citra merek, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dari Brand Zoya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan dari produk Brand Zoya. Objek yang digunakan adalah nilai dan *rating* dari kuisioner yang disebar pada pelanggan Brand Zoya sebagai variabel independen untuk melihat kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka atau bilangan.

Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda yang bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh antar hubungan variabel. Sedangkan Uji Asumsi Klasik yang digunakan pada penelitian ini meliputi Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Autokorelasi, dan Uji Heterokedastisitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa **variabel** harga, citra merek, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan terhadap Brand Zoya di Store Royal Plaza Surabaya.

**Kata kunci:** harga, citra merek, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan



