

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu aspek yang sangat penting, maka dari itu dibutuhkan upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan beberapa aspek pendukung seperti kualitas produk, harga dan citra merek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk dan harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang dimediasi oleh citra merek studi pada *Jvape Coffee* Surabaya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dimana penentuan sampel diperoleh dengan memberikan batasan-batasan kepada responden yang memenuhi kriteria sebagai sumber data. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 98 sampel yang merupakan pelanggan *Jvape Coffee* Surabaya. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan program SPSS.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap citra merek, harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap citra merek. Kualitas produk terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Citra merek berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian ini juga menunjukkan besaran pengaruh langsung kualitas produk lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui citra merek, sedangkan harga menunjukkan besaran pengaruh langsung lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui citra merek.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Citra merek, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Customer satisfaction is one of the important roles. Therefore, it is required to increase the customer's satisfaction with several supporting aspects such as product quality, price, and brand image. This research aimed to find out the product quality and price affected the customer satisfaction which graduated by brand image research at Jvape Coffee Surabaya.

This research was used quantitatively. Furthermore, this research sample collection technique used purposive sampling, which was a determination sample as the data sources were obtained by giving a limitation to the respondents according to the criteria. Moreover, the number of samples was 98 customers with Jvape Coffee Surabaya. Additionally, the analysis method of this research used path analysis with the SPSS Program.

This research showed that product quality had a significant and positive effect on the brand image, while price had a significant and positive effect on the customer's satisfaction. Meanwhile, product quality was proven to have a significant and positive effect on the customer's satisfaction. The brand image had a significant and positive effect on customer satisfaction. This assessment showed that the amount of direct effect of the product quality was larger than the indirect effect on the customer's satisfaction through the brand image, while price showed a direct effect was smaller compared with the indirect effect on the customer's satisfaction through brand image.

Keywords: Product quality, price, brand image, customer's satisfaction.