

A B S T R A K

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi S-1 Manajemen
2022

Andria

120.2018.008

(Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Jenama Terhadap Kepuasan Pelanggan pada McDonalds Kelapa Gading)

116 + xv halaman, 18 tabel, 3 gambar, dan 3 lampiran

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan citra jenama terhadap kepuasan pelanggan. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan McDonald's yang melakukan pembelian di cabang Artha Gading. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah *purposive sampling* yang terdapat di *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan rumus *lemeshow* dengan sample sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan dengan metode instrument kuesioner. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra jenama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan secara simultan seluruh variable independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam syariat Islam kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, citra jenama dan kepuasan pelanggan pada McDonald's telah sesuai dengan prinsip – prinsip Islam.

Kata Kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, citra jenama dan kepuasan pelanggan