

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN
DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PERUSAHAAN TOKO SHASYA CAKE DI KECAMATAN BANJARSARI**

Disusun :

**EDWIN AZIS SANTOSO
NPM 143402108**

Dibawah Bimbingan :

**Dedi Rudiana
Alfin Nur Fahmi Mufreni**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis citra merek, kualitas produk dan diferensiasi produk terhadap kepuasan pelanggan dan Pengaruh citra merek, kualitas produk dan diferensiasi produk secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan Toko Shasya Cake Di Kecamatan Banjarsari.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengambilan data pokok. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*).

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa terdapat pengaruh citra merek, kualitas produk dan diferensiasi produk terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian pihak perusahaan agar lebih memperhatikan dan mempertahankan citra terhadap merek yang telah memiliki lisensi standar nasional.

Kata Kunci : citra merek, kualitas produk, diferensiasi produk, kepuasan pelanggan

**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE PRODUCT QUALITY AND
PRODUCT DIFFERENTIATION TO CUSTOMER SATISFACTION
SHASYA CAKE SHOP IN BANJARSARI**

By :

**EDWIN AZIS SANTOSO
143402108**

Guidance:

**Dedi Rudiana
Alfin Nur Fahmi Mufreni**

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze brand image, product quality and product differentiation to customer satisfaction and the Influence of brand image, product quality and product differentiation partially or simultaneously on customer satisfaction Shasya Cake in Banjarsari.

The method used in this study is a survey method is a method of research that takes a sample from a population and use the questionnaire as basic data retrieval. Analysis of the data used is path analysis (path analysis).

Based on the analysis results obtained that there are significant brand image product quality and product differentiation to customer satisfaction. Thus the company to pay more attention and maintain the quality of any products that have been licensed by the national standards.

Keywords :brand image, product quality, and product differentiation, satisfaction