

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan *Digital marketing* terhadap citra perusahaan serta implikasinya terhadap kepuasan konsumen (survei pada *Maxx Coffee* Buah Batu Bandung) secara simultan dan parsial. Metode yang digunakan adalah dengan metode deskriptif dan metode verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 90 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*), koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada struktur I terdapat pengaruh secara simultan kualitas produk dan *digital marketing* terhadap citra perusahaan sebesar 52,3% . Secara parsial besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan sebesar 27,7 % dan pengaruh *digital marketing* terhadap citra perusahaan sebesar 24,6%. Pada struktur II secara simultan kualitas produk, *social media marketing* terhadap kepuasan berpengaruh sebesar 77,1%. Secara parsial pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 22,6%, pengaruh *digital marketing* terhadap kepuasan konsumen sebesar 22,8%, dan pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan sebesar 31,7%.

Kata Kunci : Kualitas Produk, *digital Marketing*, Citra Perusahaan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality and Digital marketing on company image and its implications for customer satisfaction (survey at Maxx Coffee Buah Batu Bandung) simultaneously and partially. The method used is descriptive method and verification method with a sample size of 90 respondents. The data analysis used is path analysis, the coefficient of determination and hypothesis testing.

The results showed that in structure I there was a simultaneous influence of product quality and digital marketing on company image by 52.3%. Partially, the effect of product quality on satisfaction is 27.7% and the effect of digital marketing on company image is 24.6%. In structure II simultaneously product quality, social media marketing on satisfaction has an effect of 77.1%. Partially, the effect of product quality on customer satisfaction is 22.6%, the effect of digital marketing on customer satisfaction is 22.8%, and the effect of company image on satisfaction is 31.7%.

Keywords: Product Quality, Digital Marketing, Company Image, Customer Satisfaction