

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Di *Cafe Marones Coffee & Roastery* Bandung) baik secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengujian instrument penelitian menggunakan uji validitas dan reabilitas. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan menyebarkan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra merek dan harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen secara simultan sebesar 41,3% dan sisanya 58,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Secara parsial pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen sebesar 24,5% sedangkan secara parsial pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 16,8% .

Kata Kunci : Citra Merek, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of brand image and price in consumer satisfaction (study on customer of Cafe Marones Coffee & Roastery Bandung) either simultaneously or partially. The research method used is descriptive and verification method with a total sample of 100 respondents. Testing the research instrument using validity and reliability tests. Data collection techniques used were observation, interviews, and distributing questionnaires. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlations, hypothesis testing, and coefficient of determination. The result of this study indicate that the variables of brand image and price have a positive and significant influence on te variable of consumer satisfaction simultaneously by 41,3% and the remaining 58,7% is influenced by variables that are not assessed. Partially the effect of brand image on customer satisfaction is 24,5%, while partially the effect of price on customer satisfaction is 16,8%.

Keyword : Brand Image, Price, Customer Satisfaction