

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BALIFIBER HOME
PT. BALI TOWERINDO SENTRA. TBK
(Studi Kasus: Balifiber Home Wilayah Jakarta Barat)**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen – Strata 1



Oleh:

**Nama : Rizky Maulana
NIM : 041501503125045
Jurusan/Prodi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BALIFIBER HOME
PT. BALI TOWERINDO SENTRA. TBK
(Studi Kasus: Balifiber Home Wilayah Jakarta Barat)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen – Strata 1



Oleh:

Nama : Rizky Maulana

NIM : 041501503125045

Jurusan/Prodi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2021

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Balifiber Home. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan Balifiber Home. Data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Balifiber Home wilayah Jakarta Barat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan memilih sample secara acak (*simple random sampling*). Data yang dikumpulkan diolah dengan uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, uji korelasi, regresi linear berganda, uji F, uji t, dan determinan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara parsial Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Balifiber Home, Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Balifiber Home, Citra Merek berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Balifiber Home. Dan Kualitas Produk, Harga, Citra Merek secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Balifiber Home.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research was conducted on Balifiber Home customers. The purpose of this study was to determine the effect of product quality, price and brand image on customer satisfaction of Balifiber Home. The research data is primary data obtained through a questionnaire. The population in this study were customers of the Balifiber Home in West Jakarta. The sample used in this study were 100 respondents. The sampling technique used the Slovin formula and chose random samples (simple random sampling). The data collected is processed by validity test, reliability test, classical assumption test, correlation test, multiple linear regression, F test, t test, and determinant. Based on the research results, it is known that partially Product Quality has no effect on Customer Satisfaction of Balifiber Home, Price does not affect Customer Satisfaction of Balifiber Home, Brand Image affects Customer Satisfaction of Balifiber Home. And Product Quality, Price, Brand Image simultaneously affect Customer Satisfaction Balifiber Home.

Keywords: Product Quality, Price, Brand Image and Customer Satisfaction.

