

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY TO
CUSTOMER SATISFACTION**
(Survey on Restaurant Consumers Imah Mang Asep Tasikmalaya)

By:

Yusman Riswanto
133402314

Advisor:

Nana Sahroni,
Ane Kurniawati

The purpose of this study was to determine and analyze the brand image, service quality, customer satisfaction and the influence of brand image and service quality on customer satisfaction MangAsep Tasikmalaya's restaurant at partial or simultaneous.

The research method used is a survey method and data collection techniques obtained through interviews, questionnaires and documentation studies. The population is taken from consumer visits with a minimum sample size of 70 respondents. Data analysis techniques in this study use path analysis.

The results of the analysis show that the brand image and service quality have a significant effect on customer satisfaction at the same time and partially at Imah Mang Asep Tasikmalaya Restaurant. The restaurant should be able to provide a good offer to consumers to be able to increase satisfaction to consumers at Imah Mang Asep Tasikmalaya Restaurant.

Keywords: brand image, service quality, satisfaction

ABSTRAK

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survey Pada Konsumen Rumah Makan Imah Mang Asep Tasikmalaya)

Oleh :

Yusman Riswanto

133402314

Pembimbing :

**Nana Sahroni,
Ane Kurniawati**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis citra merek, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Imah Mang Asep Tasikmalaya secara parsial maupun simultan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dan teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Populasi diambil dari kunjungan konsumen dengan ukuran sampel minimal sebanyak 70 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur.

Hasil analisis menunjukkan bahwa citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Imah Mang Asep Tasikmalaya secara simultan dan parsial. Sebaiknya pihak rumah makan dapat memberikan penawaran yang baik pada konsumen untuk dapat meningkatkan kepuasan kepada konsumen Rumah Makan Imah Mang Asep Tasikmalaya.

Kata kunci : citra merek, kualitas pelayanan, kepuasan