

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, CITRA MEREK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Study Pada Pengguna Sepeda Motor Yamaha Nmax di Kota Padang)

Dery Anggara Putra¹, Ice Kamela, S.E.,M.M², Linda Wati, S.E.,M.Si³

¹Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

²Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, citra merek dan layanan purna jual terhadap kepuasan konsumen pengguna sepeda motor Yamaha Nmax di Kota Padang. Populasi penelitian ini adalah semua pengguna sepeda motor Yamaha Nmax di Kota Padang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan layanan purna jual tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Citra merek, Layanan Purna Jual, dan Kepuasan

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE, BRAND IMAGE AND
AFTER SALES SERVICE TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION
(Study of Yamaha Nmax Motorcycle Users in Padang City)***

Dery Anggara Putra¹, Ice Kamela, S.E.,M.M², Linda Wati, S.E.,M.Si³

*¹Management Department, Faculty of Economics and Business, University of
Bung Hatta*

*²Management Department, Faculty of Economics and Business, University of
Bung Hatta*

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of product, price, brand image and after sales service towards customer satisfaction of Yamaha Nmax motorcycle Users in Padang City. The population of this study was all customers of Yamaha Nmax motorcycle Users in Padang City. The number of samples used in this study were 100 respondents using a purposive sampling method. The data analysis technique used is multiple linear regression. The results showed that product quality has an effect on customer satisfaction, price has no effect on customer satisfaction, brand image has no effect on customer satisfaction and after sales service has no effect on customer satisfaction.

Key words : *Product Quality, Price, Brand Image, After Sales Service and
Customer Satisfaction*