

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Sido Muncul. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif yang menjelaskan suatu fenomena tentang mengapa dan bagaimana sesuatu terjadi dengan menggunakan metode deskriptif statistik, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel bebas dan terikat.

Menggunakan pengambilan jumlah sampel menggunakan rumus sebanyak 100 responden, teknik pengumpulan data menggunakan skala likert kemudian dianalisis menggunakan teknik SPSS. Dalam pengumpulan data, angket merupakan cara yang baik untuk mengumpulkan data jika peneliti mengetahui dengan pasti factor-faktor yang akan diukur dan apa yang diharapkan oleh responden.

Hasil dari penelitian ini yaitu, menyatakan bahwa Kualitas produk, Citra Merek, dan Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, diperoleh  $t_{hitung} = 59.104$  dan nilai  $p\text{ value} = 0,000$ . Karena nilai Signifikansi  $< 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa dengan kualitas produk yang baik, dan citra merek yang baik pula akan meningkatkan kepuasan konsumen.

**Kata Kunci :** *Kualitas Produk, Citra Merek, Promosi, dan Kepuasan Konsumen.*

## ABSTRACT

This research aims to determine the influence of product quality, brand image and promotion on consumer satisfaction at PT. Sido Appears. The research used in this research is a type of quantitative research that explains a phenomenon about why and how something happens using descriptive statistical methods, namely research that aims to test whether there is a relationship and influence between independent and dependent variables.

Using a sample size using a formula of 100 respondents, the data collection technique used a Likert scale and then analyzed using the SPSS technique. In data collection, a questionnaire is a good way to collect data if the researcher knows exactly the factors that will be measured and what the respondents expect.

The results of this research state that product quality, brand image and promotion have a positive and significant effect on consumer satisfaction, obtained 59,104 and  $p$  value = 0.000. Because the significance value is  $<0.05$ . This shows that good product quality and a good brand image will also increase consumer satisfaction.

**Keywords:** Product Quality, Brand Image, Promotion, and Consumer Satisfaction.