

## ABSTRAK

**Selvi Arini (0906248) Analisis Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sunda Ampera Di Kota Bandung di bawah bimbingan Prof.Dr. H. Eeng Ahman, MS dan Agus Sudono. SE. MM.**

Rumah Makan Sunda Ampera menjadi salah satu primadona jenis rumah makan sunda di Kota Bandung. Banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, kualitas produk dan *brand image* yang paling membuat penulis tertarik dan melatarbelakangi penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sunda Ampera Di Kota Bandung**”.

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis yaitu 1) Mengetahui gambaran kualitas produk di Rumah Makan Sunda Ampera yang ada di kawasan Kota Bandung. 2) Mengetahui gambaran citra merek di Rumah Makan Sunda Ampera yang ada di kawasan Kota Bandung. 3) Mengetahui gambaran kepuasan konsumen di Rumah Makan Sunda Ampera yang ada di kawasan Kota Bandung. 4) Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di beberapa cabang Rumah Makan Sunda Ampera yang ada di kawasan Kota Bandung. 5) Mengetahui pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Sunda Ampera yang ada di kawasan Kota Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif verifikatif. Adapun lokasi penelitian penulis memilih Rumah Makan Sunda Ampera sebagai lokasi penelitian adalah berdasarkan hasil pra penelitian bahwa rumah makan tersebut menjual produk makanan khas sunda dan memiliki jumlah pengunjung yang cukup banyak.

Hasil penelitian yang dilakukan kepada 100 konsumen Rumah Makan Sunda Ampera di Kota Bandung, menunjukkan bahwa kualitas produk ( $X_1$ ) dan citra merek ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap proses kepuasan konsumen ( $Y$ ) sebesar 44,1% dan sisanya sebesar 55,9% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, penulis menyampaikan saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen Rumah Makan Sunda Ampera Kota Bandung, yaitu lebih mengenalkan slogan dari Rumah Makan Sunda Ampera contohnya dengan cara menuliskannya pada kemasan untuk konsumen dengan pembelian secara *take away* atau bisa juga dengan cara menampilkannya pada papan nama Rumah Makan Sunda Ampera, sehingga konsumen dapat lebih mengingat dan mengenal Rumah Makan Sunda Ampera.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, RM. Ampera, Kualitas Produk, Citra Merek.

Selvi Arini, 2013

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SUNDA AMPERA DI KOTA BANDUNG

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu |  
Perpustakaan.upi.edu

## ABSTRACT

**Selvi Arini (0906248) *The Analysis of Product Quality and Brand Image towards Consumer satisfaction in Rumah Makan Sunda Ampera in Bandung under supervision of Prof. DR. H. Eeng Ahman, MS and Agus Sudono. SE. MM.***

*The background of this research is the writer's curiosity to find out product quality and brand image in relation to the consumer satisfaction of Rumah Makan Sunda Ampera.*

*The objectives of this research are finding out 1) the product quality, 2) brand image, 3) consumer satisfaction, 4) product quality in relation to consumer satisfaction, and 5) brand image in relation to consumer satisfaction in Rumah Makan Sunda Ampera in Bandung.*

*The research use quantitative approach with descriptive verificative method. The decision to use Rumah Makan Sunda Ampera is based on the preliminary research which show that this particular reastaurant serves sundanese cuisine and has quite large number of patrons.*

*The result of the research indicates that from 100 samples consumer of Rumah Makan Sunda Ampera, product quality (X1) and brand image (X2) play significant role in producing consumer satisfation (Y) at the number of 44.1% and 55.9% is from other variables.*

*Based on the result of the research, The Management of Rumah Makan Sunda Ampera must make the slogan of the restaurant more popular by, for example, print the slogan in take away package, or by putting the slogan alongside the lettering of Rumah Makan Sunda Ampera. This in turn will make the consumer more familiar with Rumah Makan Sunda Ampera.*

*Keyword : Consumer Satisfaction, RM.Ampera, Product Quality, Brand Image.*

**Selvi Arini, 2013**

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SUNDA AMPERA  
DI KOTA BANDUNG**

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu |  
Perpustakaan.upi.edu