

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan indihome di kelurahan mabar Sumatera Utara. Indihome merupakan produk yang bergerak dibidang jasa yaitu internet yang sangat terkenal di indonesia. Indihome memiliki strategi pemasaran yang baik seperti citra merek yang dijadikan oleh indihome sebagai strategi pemasaran yang baik dan terkenal. Kemudian kualitas layanan dijadikan sebagai peran penting dalam membentuk suatu referensi oleh konsumen. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan indihome di kelurahan mabar sumatera utara, sebanyak 100 responden. Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda dan statistik deskriptif sebagai alat untuk mengukur pengaruh suatu variabel citra merek dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada produk indihome. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra merek dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan produk indihome di kelurahan mabar sumatera utara dengan memiliki nilai Sig 0,000. Kemudian dapat disimpulkan bahwa pelanggan lebih memilih untuk menggunakan produk indihome dengan didukung oleh citra merek yang terkenal dan kualitas layanan yang baik terhadap merek indihome tersebut.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan