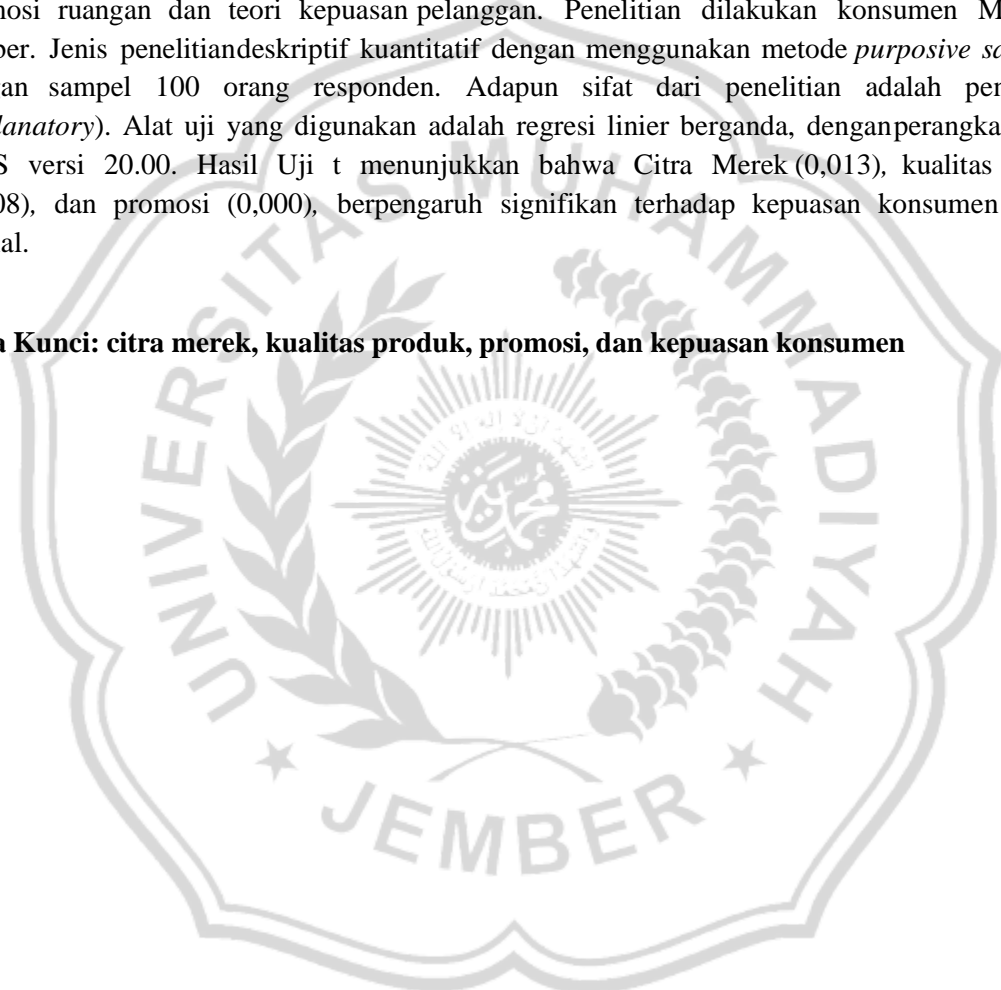


## ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh Citra Merek, kualitas produk, dan promosi terhadap kepuasan konsumen Macarina Jember. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Citra Merek, kualitas produk, dan promosi terhadap kepuasan konsumen Macarina Jember secara parsial. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah teori manajemen pemasaran, teori kualitas pelayanan, kualitas produk, promosi ruangan dan teori kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan konsumen Macarina Jember. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 100 orang responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (*explanatory*). Alat uji yang digunakan adalah regresi linier berganda, dengan perangkat lunak SPSS versi 20.00. Hasil Uji t menunjukkan bahwa Citra Merek (0,013), kualitas produk (0,008), dan promosi (0,000), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial.

**Kata Kunci: citra merek, kualitas produk, promosi, dan kepuasan konsumen**



## **ABSTRACT**

*The formulation of the problem in this study is how the effect of brand image, product quality, and promotion on customer satisfaction Macarina Jember center. The research objective was to determine and analyze the effect of brand image, product quality, and promotion on customer satisfaction at Macarina Jember center partially. The theory used in this research is marketing management theory, service quality theory, product quality, room promotion and customer satisfaction theory. The research was conducted by Macarina Jember consumers in the center of Banyuwang. This type of descriptive quantitative research using purposive sampling method with a sample of 100 respondents. The nature of the research is explanatory. The test tool used is multiple linear regression, with SPSS software version 20.00. The t test results show that brand image (0.013), product quality (0.008), and promotion (0.000), partially have a significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords: brand image, product quality, promotion, and customer satisfaction**

