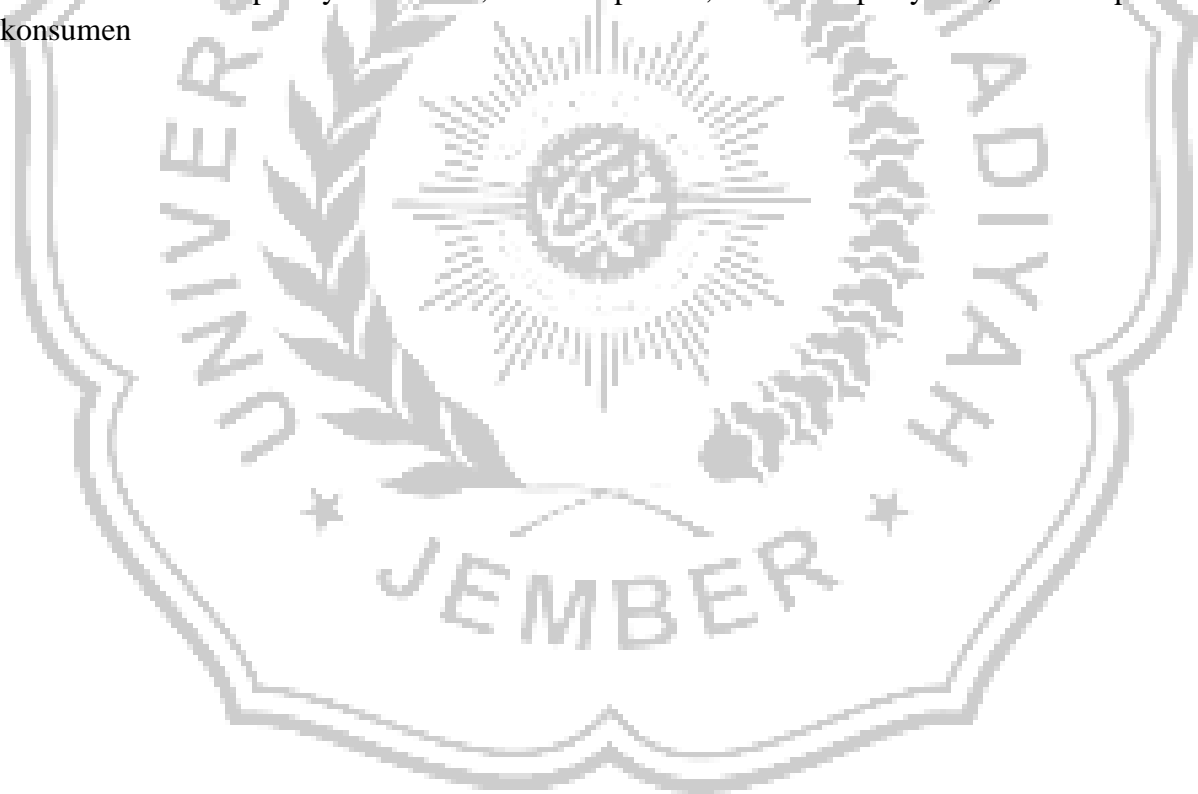


ABSTRAK

Persaingan dunia usaha di Indonesia semakin hari semakin ketat terutama di bidang industri kuliner, karena setiap UD yang bergerak di bidang kuliner berusaha untuk dapat meningkatkan pangsa pasar dan meraih konsumen baru. Salah satu jenis usaha yang masih menjadi pusat perhatian semua kalangan yaitu industri kuliner. Hadirnya UD KVN Keripik Tape ini di Kabupaten Bondowoso dimana pada saat ini produk tersebut laris di pasaran, dikarenakan produk baru dan produk tersebut tidak menghilangkan ciri khas rasa dari tape tersebut sehingga membuat keripik tape ini sangat fenomenal di pasaran untuk saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan merek, desain produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD KVN keripik tape Bondowoso. Jenis penelitian yang digunakan Kuantitatif Asosiatif. Sampel pada penelitian ini berjumlah 80 responden. Metode yang digunakan yaitu analisis linier berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Berdasarkan uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepercayaan merek, desain produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 67,5%. Hasil uji t menunjukkan bahwa kepercayaan merek, desain produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pada UD KVN keripik tape Bondowoso

Kata Kunci : Kepercayaan merek, Desain produk, Kualitas pelayanan, dan Kepuasan konsumen



ABSTRACT

Competition in the business world in Indonesia is getting tighter every day, especially in the culinary industry, because every UD engaged in the culinary field tries to increase market share and reach new consumers. One type of business that is still the center of attention of all circles is the culinary industry. The presence of UD KVN Tape Chips in Bondowoso Regency where at this time the product is in demand in the market, because the product is new and the product does not eliminate the characteristic taste of the tape, making this tape chips phenomenal in the market for now. This study aims to determine and analyze the effect of brand trust, product design and service quality on customer satisfaction at UD KVN Bondowoso tape chips. The type of research used is Quantitative Associative. The sample in this study amounted to 80 respondents. The method used is multiple linear analysis with the help of SPSS version 26. Based on the coefficient of determination test, it shows that brand trust, product design and service quality have an influence on customer satisfaction by 67.5%. The t test results show that brand trust, product design and service quality on customer satisfaction at UD KVN Bondowoso tape chips.

Keywords: *Brand trust, product design, service quality, and consumer satisfaction*

