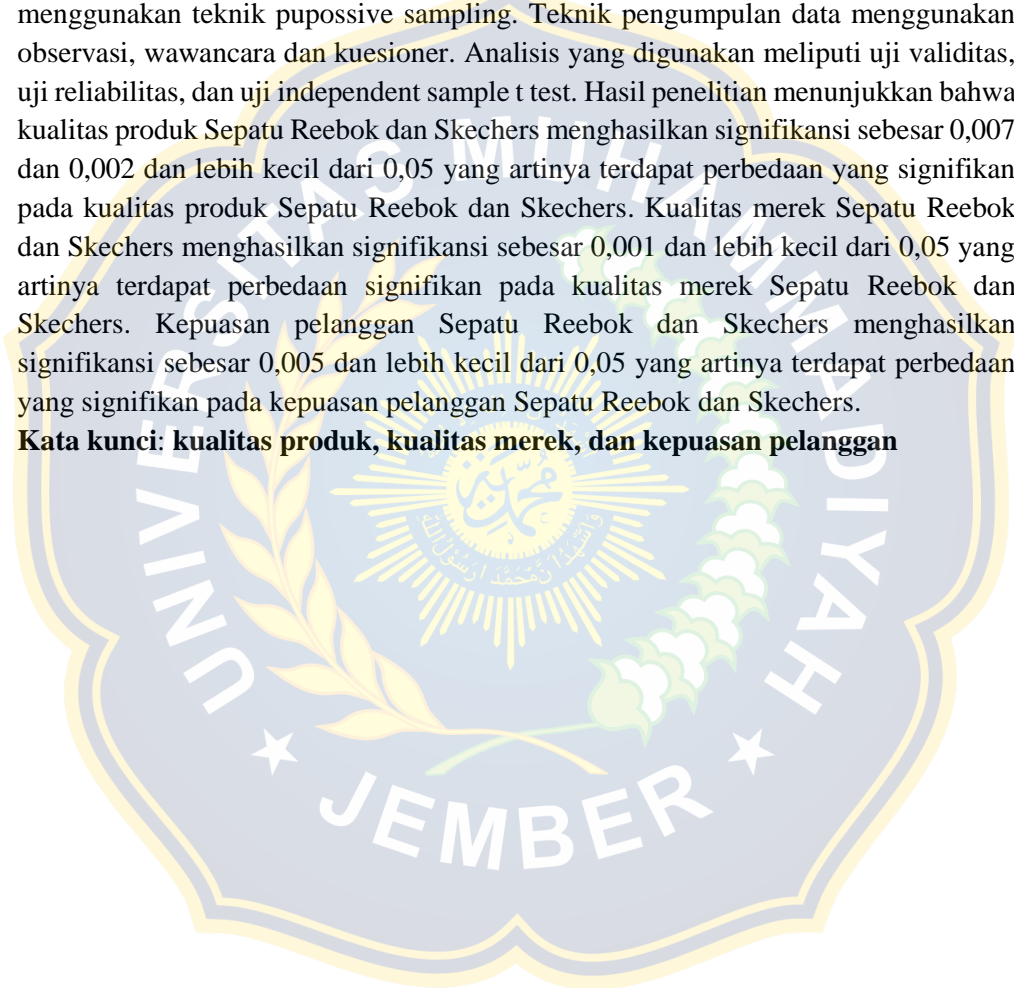


## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kualitas produk, kualitas merek, dan kepuasan pelanggan pada produk sepatu Reebok dan Skechers. Objek penelitian ini adalah *Sport Station Roxy Jember* yang memiliki jumlah sampel 100 responden menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji independent sample t test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk Sepatu Reebok dan Skechers menghasilkan signifikansi sebesar 0,007 dan 0,002 dan lebih kecil dari 0,05 yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan pada kualitas produk Sepatu Reebok dan Skechers. Kualitas merek Sepatu Reebok dan Skechers menghasilkan signifikansi sebesar 0,001 dan lebih kecil dari 0,05 yang artinya terdapat perbedaan signifikan pada kualitas merek Sepatu Reebok dan Skechers. Kepuasan pelanggan Sepatu Reebok dan Skechers menghasilkan signifikansi sebesar 0,005 dan lebih kecil dari 0,05 yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan pada kepuasan pelanggan Sepatu Reebok dan Skechers.

**Kata kunci:** kualitas produk, kualitas merek, dan kepuasan pelanggan



## **ABSTRACT**

*This study aims to determine differences in product quality, brand quality, and customer satisfaction in Reebok dan Skechers shoes. The object of this study is the Roxy Jember Sport Station which has a sample of 100 respondents using purposive sampling techniques. Data collection techniques using observation, interviews and questionnaires. The analysis used includes the validity test, reliability test, and independent sample t test. The results showed that the quality of Reebok Shoes and Skechers Shoes produced significance of 0.007 and 0.002 and smaller than 0.05, which means that there were significant differences in the quality of Reebok Shoes and Skechers Shoes. The quality of the Reebok and Skechers shoes produces a significance of 0.001 and smaller than 0.05, which means that there are significant differences in the quality of the Reebok and Skechers Shoes brands. Reebok Shoes and Skechers Shoes customer satisfaction produces significance of 0.005 and smaller than 0.05, which means there is a significant difference in customer satisfaction of Reebok Shoes and Skechers Shoes.*

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

