**ABSTRAK**

Devina Sutanto / 21140346 / 2019 / Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Wafer Tango / Dosen Pembimbing: Dergibson Siagian, Ir., M.M.

Saat ini, Wafer Tango menjadi salah satu produk yang memperoleh perhatian konsumen karena wafer menjadi salah satu pelengkap makanan sekaligus nutrisi penting untuk tubuh. Sampai saat ini produksi Wafer Tango perusahaan makanan ringan dalam negeri masih cukup besar dan terus meningkat pada setiap tahunnya. Karena itu, tidak mengherankan konsumen wafer tango pun semakin meningkat. Untuk itu, perusahaan harus mampu menciptakan kepuasan pelanggan dengan cara menerapkan kualitas produk dan citra merek yang baik.

Terdapat 6 dimensi untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan yaitu *Overall Customer Satisfaction, Perceived Value (*Nilai Pelanggan*), Affective Respond, Fulfilling important needs,* Teori Kepuasan (*The Expectancy Disconfirmation Model)* dan *Fulfilling Changing and New Needs*. Untuk mengukur variable kualitas produk terdapat 9 dimensi yaitu bentuk, kualitas kinerja, fitur, kehandalan, kesesuaian kualitas, daya tahan, kemudahan perbaikan, gaya, dan kustomisasi. Untuk mengukur variable citra merek terdapat 3 dimensi yaitu kekuatan merek, kesukaan merek, dan keunikan merek.

Metode penelitian yang digunakan adalah judgment sampling dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden yang sudah mengkonsumsi produk Wafer Tango. Alat ukur dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, persentase, rata-rata, skala likert, uji asumsi klasik, dan uji regresi linear berganda. Alat bantu yang digunakan adalah SPSS 20.0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah perempuan dengan rentang usia 18-25 tahun dan berstatus sebagai pelajar/mahasiswa dengan pendidikan terakhir pelajar (SD/SMP/SMA). Berdasarkan analisis regresi linear berganda di dapat hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif dari kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas produk dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan persentase rata-rata baik yang artinya pelanggan puas karena Wafer Tango mempunyai kualitas produk dan citra merek yang baik.

*ABSTRACT*

*Devina Sutanto / 21140346/ 2019/ The Influence of Product Quality and Brand Image on Customer Satisfaction of Wafer Tango / Advisor: Dergibson Siagian Ir., M.M.*

*These Days, wafers tango have becoming one of the most product that caught consumer’s attention because it’s one of the complement and important nutrition for our body. Until now, wafees tango production in domestic snack companies is still quite large and continues to increase every year. Therefore, it is not surprising that consumers of wafers tango are increasing. For this reason, companies must be able to create customer satisfaction by applying good product quality and brand image.*

*There are 6 dimensions to measure customer satisfaction variables, namely Overall Customer Satisfaction, Perceived Value, Affective Respond, Fulfilling Important Needs, Theory Satisfaction ( The Expectancy Disconfirmation Model ) and Fulfilling Changing and New Needs. To measure product quality variables, there are 9 dimensions, namely shape, performance quality, features, reliability, quality suitability, durability, ease of repair, style, and customization. To measure brand image variables there are 3 dimensions, namely brand strength, brand preference, and brand uniqueness.*

*The research method used is judgment sampling by collecting data through a questionnaire distributed to 100 respondents who have consumed Tango Wafer products. Measuring instruments in this research are validity test, reliability test, percentage, average, likert scale, classic assumption test, and multiple linear regression test. The tool used is SPSS 20.0*

*The results showed that the highest number of respondents were women with an age range of 18-25 years and status as students with the last education of students (elementary / junior / senior high school). Based on multiple linear regression analysis results can be obtained that there are significant and positive effects of product quality and brand image on customer satisfaction.*

*This study concludes that overall product quality and brand image influence customer satisfaction with a good average percentage, which means that customers are satisfied because Tango Wafers have good product quality and brand image.*