**ABSTRAK**

Vinna Anggraini / 25150560 / 2019 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen A&W Cabang Kelapa Gading, Jakarta Utara / Dosen Pembimbing : Dr.Tony.Sitinjak, M.M .

Dalam hidup ini manusia memerlukan berbagai kebutuhan, dimana yang terpenting adalah kebutuhan primer. Makanan merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi dan jika tidak dipenuhi akan mengganggu kelangsungan hidup manusia sendiri. Semakin meningkatnya jumlah penduduk di dunia menuntut juga meningkatnya industri makanan. Selain pertumbuhan penduduk yang meningkat pesat, gaya hidup yang dipengaruhi globalisasi juga menjadi alasan mengapa industri makanan di Indonesia semakin berjamur. Dulu masyarakat Indonesia terbiasa dengan masak makanannya sendiri, tetapi dengan seiring perkembangan zaman semuanya berubah begitu cepatnya. *Restaurant* cepat saji (*fast food*) merupakan salah satu bukti dari globalisasi ini, masyarakat lebih memilih makanan yang penyajiannya cepat, mudah dan harganya terjangkau. , banyaknya restoran yang menyajikan makanan cetap saji (*Fast food)* membuat setiap produsen harus mampu mempertahankan kepuasan konsumen melalui kualitas layanan dan citra merek yang tepat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen restoran A&W cabang Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Kualitas layanan terdiri dari lima dimensi yaitu Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness),* Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Sedangkan Citra Merek terdiri dari lima dimensi yaitu *Brand Identity* atau identitas merek, *Brand Personality* atau personalitas merek, *Brand Association* atau asosiasi merek, *Brand attitude* atau sikap dan perilaku merek, dan *Brand benefit and competence.* Kepuasan konsumen adalah tingkat dimana suatu produk atau jasa memberikan atau menyediakan tingkat kesenangan/kepuasan yang berkaitan dengan pemenuhan konsumsi. Dalam kata lain merupakan suatu tingkat dimana kinerja produk melebihi harapan konsumen.

Objek penelitian ini adalah A&W cabang Kelapa Gading,Jakarta Utara.Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Teknik komunikasi dengan menggunakan instrumen kuesioner yang disebarkan kepada 115 responden yaitu inidividu yang pernah mengkonsumsi A&W. penulis menggunakan *Google Docs,* dimana para responden dapat mengisi kuesioner secara *online* lewat internet. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji analsis regresi linier berganda. Alat bantu yang digunakan untuk menganalisis data adalah SPSS 20.

Hasil analisis menunjukan responden setuju bahwa kualitas layanan dan citra merek A&W cabang kelapa gading, jakarta utara baik. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa Kualitas layanan dan citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas layanan dan citra merek berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen A&W cabang Kelapa Gading, Jakarta Utara.