

ABSTRAK

Fadhila Fitria Holik, 190211100244. Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Merek, Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Emina. Dibawah Bimbingan Ibu Dr. Ir. Nurita Andriani, MM.

Penelitian ini membahas mengenai permasalahan pada salah satu produk skincare lokal Indonesia yakni Skincare Emina. Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen pada produk Emina. Untuk menjelaskan pengaruh kepercayaan merek terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda, dengan jumlah responden sebanyak 96 responden.

Hasil penelitian ini adalah (1) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (2) Kepercayaan Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (3) Kualitas Produk dan Kepercayaan Merek secara simultan saling berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Fadhila Fitria Holik, 190211100244. The Effect of Product Quality, Brand Trust, on Consumer Satisfaction in Emina Products. Under the Guidance of Mrs. Dr. Ir. Nurita Andriani, MM.

This research discusses the problems with one of Indonesia's local skincare products, namely Skincare Emina. The purpose of this research is to explain the effect of product quality on consumer satisfaction in Emina products. To explain the effect of brand trust on consumer satisfaction. In this study using a quantitative approach using the Multiple Linear Regression Analysis method, with a total of 96 respondents.

The results of this study are (1) Product Quality has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction (2) Brand Trust has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction (3) Product Quality and Brand Trust simultaneously have a positive and significant effect on Consumer Satisfaction.

Keywords: Product Quality, Brand Trust, and Consumer Satisfaction.