

ABSTRAK

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam menjalankan tugasnya, meliputi daya tahan, ketepatan dan lain-lain. Branding merupakan identitas agar suatu produk dapat menarik dan melekat di benak konsumen. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan persaingan dalam pasar. Dalam kenyataan kualitas produk dan branding yang ada perlu dilakukan perbaikan lagi. Hal ini terbukti masih ada kualitas produk yang kurang baik dan branding yang terkesan buruk di mata masyarakat luas, karena kualitas produk dan branding merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Untuk itu peneliti ingin meneliti dengan rumusan masalah dengan: 1) Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di *CV. Indoscost Baby Utama*? 2) Bagaimana Pengaruh Branding terhadap kepuasan konsumen di *CV. Indoscost Baby Utama*? 3) Bagaimana pengaruh kualitas produk dan branding terhadap kepuasan konsumen di *CV. Indoscost Baby Utama*? Jenis penelitian ini dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan kuantitatif. Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Branding, Kepuasan konsumen.

ABSTRACT

Product quality is the ability of a product to carry out its duties, including durability, accuracy and others. Branding is an identity so that a product can attract and stick in the minds of consumers. Satisfying consumer needs is the desire of every company. In addition to important factors for the survival of the company, satisfying consumer needs can increase competitive advantage in the market. In fact, the quality of existing products and branding needs to be improved again. It is proven that there is still poor product quality and bad branding in the eyes of the wider community, because product quality and branding are factors that affect consumer satisfaction. For this reason, the researcher wants to research the formulation of the problem by: 1) How is the influence of product quality on customer satisfaction in CV. Indoscost Baby Utama ?. 2) How is the effect of branding on customer satisfaction at CV. Indoscost Baby Utama? 3) How is the influence of product quality and branding on customer satisfaction at CV. Indoscost Baby Utama? This type of research uses quantitative field research (field reserach). While the analysis method used in this research is validity test, reliability test, linear regression.

Keywords : Product Quality, Branding, Customer Satisfaction.