

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINUMAN KEKINIAN DI
OUTLET ES.TEH INDONESIA SIDOARJO**

Putri Mauldi Kamalin

Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

Email : Putrimauldi070.mj19@student.unusa.ac.id

ABSTRAK

Berdasarkan penelitian dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Minuman Kekinian di *Outlet* Es.teh Indonesia Sidoarjo” memiliki sebuah tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Outlet* Es.teh Indonesia Sidoarjo. Metode yang digunakan ialah jenis kuantitatif, terdapat tiga variabel bebas dimana terdiri dari Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan dan variabel terikat dimana terdiri dari Kepuasan Konsumen. Sampel pada penelitian ini terdiri dari 97 responden, Data diolah menggunakan uji analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program software SPSS 23. Hasil penelitian Citra Merek berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen, Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan hasil penelitian peneliti dapat memberikan saran bahwa Bagi peneliti selanjutnya diharapkan adanya sebuah penelitian lanjutan dengan perbedaan variabel pada Es.teh Indonesia yang akan diangkat.

Kata Kunci : Citra Merek, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.