

**Charlie Giovanni Gunardi**

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA

**ABSTRAK**

- (A) Charlie Giovanni Gunardi (915160111)
- (B) PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MANGKOK KU
- (C) xiv + 81 halaman + 35 tabel + 3 gambar
- (D) *PUBLIC RELATION*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. Jenis penelitian yang digunakan dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan restoran Mangkok Ku. Jumlah sampel dari penelitian ini sebanyak 145 Responden yang diambil menggunakan dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa survey *nonrandom sampling*. Pengumpulan data menggunakan google form untuk menyebarkan kuisioner. Teknik analisis yang menggunakan SEM dengan Lisreal 8.70. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Merek tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian dari dua variabel dependen yang diteliti hanya variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh secara signifikan.

Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

- (E) DAFTAR PUSTAKA 38 (2013-2017)

- (F) Rezi Erdiansyah Drs., MS, Dr.