

PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KERAMIK DINOYO KOTA MALANG

Timotius Sala¹, Anung Prasetyo Nungroho², Fitria Setyaningrum³

Universitas Tribhuwana Tungga Dewi

Thomysala376@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu 1) Untuk mengetahui pengaruh *brand image* terhadap kepuasan pelanggan pada produk Keramik Dinoyo Kota Malang. 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada produk Keramik Dinoyo Kota Malang. 3) Untuk mengetahui pengaruh *brand image* dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada produk Keramik Dinoyo Kota Malang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan sampel sebanyak 67 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan uji asumsi klasik. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa *Brand Image* dan Kualitas Produk memiliki peran yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Keramik Dinoyo Kota Malang. Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan, maka peluang untuk meningkatkan loyalitas dan daya saing usaha juga akan semakin besar.

Kata Kunci: *Brand Image*, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Keramik

THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT DINOYO CERAMICS, MALANG CITY

Timotius Sala¹, Anung Prasetyo Nungroho², Fitria Setyaningrum³

Tribhuwana Tunggaladewi University

Thomysala376@gmail.com

ABSTRACT

The objectives of this study are: 1) To determine the influence of brand image on customer satisfaction regarding Dinoyo Ceramics products in Malang City. 2) To determine the influence of product quality on customer satisfaction regarding Dinoyo Ceramics products in Malang City. 3) To determine the simultaneous influence of brand image and product quality on customer satisfaction regarding Dinoyo Ceramics products in Malang City. This study employs quantitative research methods with a sample of 67 respondents. The analytical techniques used include multiple linear regression analysis and classical assumption testing. The findings indicate that brand image and product quality play a significant role in customer satisfaction at Dinoyo Ceramics, Malang City. Increased customer satisfaction creates greater opportunities to enhance business loyalty and competitiveness.

Keywords: *Brand Image, Product Quality, Customer Satisfaction, Ceramics*