

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap citra merek melalui kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini merupakan pelanggan PT. Intikemas Putra Makmur. Pengambilan sampel menggunakan *non probability* sampling dengan teknik *purposive sampling* dan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 120 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi dan dokumentasi. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur dan di uji dengan menggunakan SPSS versi 23.

Hasil uji penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung kualitas produk terhadap citra merek yang di mediasi kepuasan pelanggan lebih besar daripada pengaruh langsungnya. Sedangkan pengaruh tidak langsung harga terhadap citra merek yang di mediasi kepuasan pelanggan lebih besar daripada pengaruh langsungnya. Di sarankan PT. Intikemas Putra Makmur meningkatkan kualitas produk dan diskon harga kepada para pelanggannya.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan, Citra Merek

## **ABSTRACT**

*This study is aimed at finding out influence of Product Quality and Price upon Brand Image mediated by Customer Satisfaction PT. Intikemas Putra Makmur. One hundred twenty customer are chosen using purpose sampling method. Data are obtained by using questionnaire, interview, observation and documentation which are then analyzed using path analysis with SPSS 23.*

*The study concludes that Product Quality have bigger indirect effect upon Brand Image mediated Customer Satisfaction than the direct effect. And Price have bigger indirect effect upon Brand image mediated Customer satisfaction than direct effect.*

*Therefore it is suggested that PT. Intikemas Putra Makmur increase product quality, give discount price for regular customer.*

*Keyword: Product Quality, Price, Customer Satisfaction, Brand Image*