

ABSTRAK

PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI AYAM KHAS NUSANTARA SUZUYA MARELAN

Mhd Rizky Sitorus

Email : rizkysitorus8@gmail.com

UNIVERSITAS PRIMA INDONESIA MEDAN

Dr. Hendry, SE., M.M

Email : hendry@unprimdn.ac.id

UNIVERSITAS PRIMA INDONESIA MEDAN

Rizki Samuel Timoti Lbn.T

Email : rizkysamueltobing@gmail.com

UNIVERSITAS PRIMA INDONESIA MEDAN

Timothy Reinhard Mangarahon TB

Email : timothyreinhard0107@gmail.com

UNIVERSITAS PRIMA INDONESIA MEDAN

Felita Paramita

Email : felitaparamitafelitaparamita@gmail.com

UNIVERSITAS PRIMA INDONESIA

Fhenny Adriana Siregar S.K.M., M.M

Email : rfhenny@yahoo.com

STIE PANGERAN ANTASARI

Studi berikut bertujuan guna menganalisis pengaruh citra merek, promosi, dan fasilitas pada kepuasan konsumen di Ayam Khas Nusantara Suzuya Marelان. Penelitian dilatarbelakangi oleh terjadinya fluktuasi jumlah konsumen yang mengindikasikan belum optimalnya tingkat kepuasan pelanggan. Faktor yang diduga memengaruhi kondisi tersebut meliputi rendahnya penguatan citra merek, strategi promosi yang belum maksimal, serta fasilitas restoran yang belum sepenuhnya memenuhi kenyamanan konsumen.

Pendekatan yang diterapkan pada studi berikut ialah kuantitatif, dan cara pengumpulan data yang dilakukan lewat distribusi kuesioner pada pelanggan Ayam Khas Nusantara Suzuya Marelان. Analisis data studi dilakukan dengan memakai metode statistik guna memahami dampak tiap variabel pada kepuasan pelanggan.

Temuan dari studi mengindikasikan bahwasanya citra merek, promosi, serta fasilitas mempunyai dampak yang positif serta signifikan pada kepuasan pelanggan, baik secara terpisah ataupun bersamaan. Di antara variabel-variabel tersebut, fasilitas muncul sebagai elemen yang sangat dominan memengaruhi taraf kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *citra merek, promosi, fasilitas, kepuasan konsumen.*