

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Graha Interior Surfacing. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif dan sampel penelitian sebanyak 100 sampel yang dihitung menggunakan rumus lemeshow. Hasil penelitian secara parsial menunjukan bahwa citra merek memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Graha Interior Surfacing, harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Graha Interior Surfacing dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Graha Interior Surfacing. Secara simultan citra merek, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Graha Interior Surfacing.

Kata Kunci: Citra Merek, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.