

## ABSTRAK

Utari Alda. 2023 “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Dirgantara Cake di Lampung Timur”. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Suwanto<sup>2</sup>, S.E,.M.M, Pembimbing (II) Fitriani, S.E,.M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara langsung antara Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Pada Dirgantara Cake di Lampung Timur. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mengukur variabel Kualitas Produk, Citra Merek, Minat Beli Ulang, dan Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan kuisioner tertutup. Skala penskoran kuisioner pada masing-masing variabel adalah 1-5 sehingga secara teoritis rentang skor yang diperoleh responden berada antara 20-100. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada sampel sebanyak 50 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (Path) dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Ada pengaruh secara langsung antara kualitas peroduk terhadap kepuasan pelanggan Dirgantara Cake di Lampung Timur. 2) Ada pengaruh secara langsung citra merek terhadap kepuasan pelanggan Dirgantara Cake di Lampung Timur. 3) Ada pengaruh secara langsung kualitas produk terhadap minat beli ulang pelanggan Dirgantara Cake di Lampung Timur. 4) Ada pengaruh secara langsung citra merek terhadap minat beli ulang pelanggan Dirgantara Cake di Lampung Timur. 5) Ada pengaruh secara langsung antara kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang pelanggan Dirgantara Cake di Lampung Timur.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Minat Beli Ulang, Kepuasan Pelanggan**