

ABSTRAK

Fenomena seperti ketidak higienisan produk, kemasan yang kurang baik, *sales assistant* kurang ramah, sampai harga yang terlalu mahal dari Kartika Sari Cabang Buah Batu Bandung yang didapatkan dari berbagai sumber. Sedangkan kepuasan konsumen terbentuk karena hasil yang dirasakan konsumen terhadap suatu produk yang dikonsumsi melebihi ekspektasinya. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis merasa perlu untuk melakukan suatu penelitian terhadap konsumen mengenai kualitas atribut produk yang dimiliki oleh Kartika Sari khususnya produk makanan oleh-oleh. Untuk mengetahui dan mengukur efektifitas kualitas atribut produk tersebut telah berhasil membuat para konsumen merasa puas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi pengaruh antara kualitas atribut produk Kartika Sari terhadap kepuasan konsumen. Sampel yang dipilih melalui *convenience sampling* sebanyak 100 orang konsumen Kartika Sari Cabang Buah Batu Bandung. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel merek dan harga secara parsial yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel kemasan dan layanan tidak berpengaruh secara parsial. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa koefisien determinasi $R^2 = 39,6\%$, artinya seluruh variabel independen dapat menjelaskan variasi dari variabel kepuasan konsumen hanya sebesar 39,6% sedangkan sisanya sebesar 60,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

Saran yang diharapkan sebagai masukan bagi perusahaan antara lain untuk mempertahankan dan meningkatkan citra merek, Kartika Sari Cabang Buah Batu Bandung sebaiknya menjaga kualitas dari produknya dengan memperhatikan ke higienisan dalam pembuatan kue dan juga *storenya* agar citra merek Kartika Sari Cabang Buah Batu Bandung lebih positif dimata masyarakat. Dari sisi harga, Kartika Sari Cabang Buah Batu Bandung sebaiknya mengadakan variasi promo setiap pembelian perbulannya agar konsumen tertarik untuk membeli lebih banyak produk Kartika Sari di Cabang Buah Batu Bandung.

Keywords: kualitas atribut produk, atribut produk, merek (*brand*), kemasan (*package*), layanan pelengkap (*supplimentary services*), harga, kepuasan konsumen