

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan berdasarkan masalah *brand* helm KYT yang mengalami banyak keluhan dengan konsumennya dari segi kualitas sehingga mempengaruhi citra merek dengan konsumennya dimana *brand* helm KYT mempunyai rasa yang kurang puas terhadap produk helm KYT. Namun *brand* helm KYT yang sudah terkenal di seluruh kalangan konsumen sehingga dibutuhkan adanya strategi untuk Kembali meningkatkan kepuasan terhadap konsumennya. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pada produk helm KYT.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengguna helm KYT. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda dengan menggunakan metode survei penyebaran kuesioner. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari responden yang telah mengisi kuesioner dengan jumlah 100 orang, dengan menggunakan metode *nonprobability* sampling jenis *purpose sampling*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial seluruh variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen kepuasan konsumen terhadap pengguna helm KYT. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian uji *f* (simultan) ditemukan $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($19,425 > 3,09$). Yang menunjukkan bahwa kualitas produk dan citra merek memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna produk helm KYT

Kata kunci : Kualitas produk, Citra Merek, Kepuasan Konsumen, KYT