

**PENGARUH CITRA MEREK DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MOBIL SUZUKI DI PT. SURYA BATARA
MAHKOTA KUPANG**

TIAGO ANJELOTINELSON LAY

ABSTRAK

Suzuki Indonesia merupakan kelompok usaha yang bergerak dibidang industri otomotif yang memproduksi, memasarkan, mempromosikan motor, mobil dan motor tempel (outboard- motor). Hal tersebut juga didukung dengan pelayanan purna jual suku cadang serta perbaikan/pemeliharaan di seluruh Indonesia yang solid dan terintegrasi dalam melayani para pelanggan Suzuki.

Suzuki terus berinovasi tidak hanya soal produk namun juga layanan purna jual. Terbukti selama 2019, sekitar 1,1 juta pengguna mobil Suzuki melakukan servis di bengkel resmi atau mengalami peningkatan 8 persen dibandingkan tahun 2018. Suzuki mengandalkan 339 outlet servis yang tersebar di Indonesia yang menyediakan layanan sales, servis dan spare part.(PT. Suzuki Indomobil Group)

Suzuki Indonesia telah memberikan kontribusi untuk bangsa dan masyarakat dengan memberikan produk-produk bermanfaat bagi perkembangan bangsa. PT. Surya Batara Mahkota Kupang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan kendaraan roda empat khususnya mobil Suzuki yang berdiri sejak tahun 2011 yang berlokasi di Kota Kupang Nusa Tenggara Timur, Jln. Timor Raya No. 1 Oeba, Kec. Kota Lama. Adapun upaya dari PT. Surya Batara Mahkota Kupang dalam menarik minat beli konsumen yaitu dengan melakukan pemasaran langsung dengan membagikan brosur sebanyak mungkin terhadap masyarakat luas dan juga memasang stand penjualan mobil pada PT. Surya Batara Mahkota Kupang di titik-titik keramaian pada pusat kota untuk mengsosialisasi produk yang mereka tawarkan secara langsung terhadap masyarakat. penjualan mobil suzuki ini berkembang cukup pesat, hal ini ditunjukkan oleh penjualan mobil suzuki pada tahun 2018 sebanyak 2.128 unit mobil, sedangkan pada tahun 2019 terjadi peningkatan penjualan dengan

total 2.194 unit mobil namun Pada tahun 2020 terjadi penurunan penjualan dengan total 1.329 unit mobil, Hal ini terjadi karena faktor pertumbuhan ekonomi yang tidak stabil sehingga terjadi penurunan penjualan pada PT. Surya Batara Mahkota Kupang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Citra Merek* dan *Atribut Produk* terhadap kepuasan konsumen pada Mobil Suzuki di PT. Surya Batara Mahkota Kupang. Objek dalam penelitian ini adalah PT. Surya Batara Mahkota Kupang. Metode dalam menentukan sampel menggunakan teknik Slovin maka ditetapkan jumlah responden sebanyak 50 responden. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan yaitu kusioner. Teknik analisis data, analisis pendahuluan yaitu menggunakan teknik skor dan Analisis Lanjutan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *Citra Merek* pada produk Mobil Suzuki tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Surya Batara Mahkota Kupang, dan *Atribut Produk* pada produk Mobil Suzuki berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Surya Batara Mahkota Kupang.

Kata Kunci: *Citra Merek, Atribut Produk, Kepuasan Konsumen*