

ABSTRAK

Nabil, 2020: Investigasi Kepuasan Pelanggan Motor Skutik 150cc. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah citra merek, promosi dan keputusan pembelian memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna motor skutik 150cc. Penelitian ini dikumpulkan menggunakan google forms dan mendapatkan 315 responden. Data dianalisis menggunakan metode SEM dengan bantuan *software* Lisrel 8.80. Mendapatkan hasil yaitu citra merek tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian, promosi memiliki positif pengaruh terhadap keputusan pembelian, keputusan pembelian memiliki positif pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, citra merek memiliki positif pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan promosi tidak memiliki positif pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Citra merek, promosi, keputusan pembelian, kepuasan pelanggan, SEM.

ABSTRACT

Nabil, 2020: *Investigation Customer Satisfaction Automatic Scooter Motorbike 150cc. Thesis, Jakarta: SI Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University.*

This study aims to determine whether brand image, promotion and purchasing decisions have an influence on customer satisfaction on 150cc scooter motorbike users. This research was collected using Google forms and obtained 315 respondents. Data were analyzed using SEM method with the help of Lisrel 8.80 software. Getting the results, namely brand image has no influence on purchasing decisions, promotion has a positive influence on purchasing decisions, purchasing decisions have a positive influence on customer satisfaction, brand image has a positive influence on customer satisfaction and promotion has no influence on customer satisfaction.

Kata Kunci: *Brand image, promotion, purchasing decisions, customer satisfaction, SEM*