

ABSTRAK

Merek Starbucks merupakan merek yang berasal dari Amerika yang kini juga sudah berdiri di Kota Madiun, Jawa Timur. Starbucks tentunya berfokus pada kepuasan pelanggan dan selalu berupaya memberikan pilihan dan pelayanan yang terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran citra merek (*brand image*) dalam menciptakan kepuasan pelanggan pada Starbucks kota Madiun. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dan sampel sebanyak 50 responden dengan teknik *accidental sampling*. Data primer yang digunakan adalah kuesioner dan data sekunder diperoleh melalui dokumen seperti buku dan jurnal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat peran/pengaruh citra merek (*brand image*) dalam menciptakan kepuasan pelanggan pada Starbucks kota Madiun dengan dibuktikan melalui hasil perhitungan uji hipotesis (ujit) dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000.

Kata Kunci: *Citra Merek, Kepuasan Pelanggan.*