

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT COCA- COLA BOTTLING INDONESIA DI SINGARAJA**

Oleh

**Agus Prasetyo, NIM 1817041272**

**Jurusan Manajemen**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini capaiannya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan beserta citra merek terhadap kepuasan pelanggan secara simultan maupun parsial. Rancangan kajian yang dipakai ialah kuantitatif kausal. Subjek kajian ini ialah pada PT Coca-Cola Bottling Indonesia di Singaraja beserta objek kajian ialah kualitas pelayanan, citra merek beserta kepuasan pelanggan. Kajian ini mempergunakan sampel sejumlah 110 informan yang ialah pelanggan minuman coca-cola pada PT Coca-Cola Bottling Indonesia di Singaraja. Informasi dikumpulkan dengan cara angket, pencatatan dokumen beserta dianalisa dengan mempergunakan analisa regresi linier berganda. Perolehan kajian memperlihatkan bahwasanya (1) kualitas pelayanan beserta citra merek dengan bersama-sama memberi dampak substansial pada kepuasan pelanggan. (2) kualitas pelayanan memberi dampak positif beserta substansial pada kepuasan pelanggan beserta (3) citra merek memberi dampak positif beserta substansial pada kepuasan pelanggan

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan pelanggan

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT PT COCA-COLA BOTTLING  
INDONESIA IN SINGARAJA***

***By***

***Agus Prasetyo, NIM 1817041272***

***Management Department***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of service quality and brand image on customer satisfaction simultaneously and partially. The study design used is quantitative causal. The subject of this study is PT Coca-Cola Bottling Indonesia in Singaraja and the object of the study is service quality, brand image and customer satisfaction. This study uses a sample of 110 informants who are Coca-Cola drink customers at PT Coca-Cola Bottling Indonesia in Singaraja. Information is collected by means of a questionnaire, document recording and analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the study show that (1) service quality and brand image together have a substantial impact on customer satisfaction. (2) service quality has a positive and substantial impact on customer satisfaction and (3) brand image has a positive and substantial impact on customer satisfaction*

***Keywords: service quality, brand image, customer satisfaction***