

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan yang teruji tentang pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan, pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah anggota di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan dan objek dalam penelitian ini adalah citra perusahaan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Data dikumpulkan dengan wawancara, pencatatan dokumen dan metode kuesioner, serta dianalisis dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji aspek serupa tentang kepuasan pelanggan. Untuk mengembangkan penelitian dengan menggunakan subjek penelitian yang berbeda seperti bank dan koperasi yang lain, agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat menggambarkan variabel-variabel yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata-kata kunci: citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to obtain tested findings about the effect of corporate image and service quality on customer satisfaction at the Dharma Sari Bumi Pagutan Cooperative, the effect of corporate image on customer satisfaction at the Dharma Sari Bumi Pagutan Cooperative, and the effect of service quality on customer satisfaction at the Dharma Sari Bumi Cooperative Embrace. The type of research used is quantitative research and the research design used is causal research design. The subjects in this study were members of the Dharma Sari Bumi Pagutan Cooperative and the objects in this study were corporate image, service quality and customer satisfaction. Data were collected by interview, document recording and questionnaire methods, and analyzed by multiple linear regression analysis. The results showed that (1) company image and service quality had a significant effect on customer satisfaction, (2) company image had a positive and significant effect on customer satisfaction, (3) service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction of the Dharma Sari Bumi Pagutan Cooperative. For further researchers who are interested in studying similar aspects of customer satisfaction.

To develop research using different research subjects such as banks and other cooperatives, in order to obtain more varied results that can describe the variables that will affect customer satisfaction.

Keywords: corporate image, service quality, customer satisfaction.

