

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA JFC A. YANI SINGARAJA.**

OLEH
NADIA RIZKIANA MAULINA. A
NIM 1717041211
JURUSAN MANAJEMEN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan pada JFC A. Yani Singaraja. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 100 responden, teknik sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling* dengan pengambilan sampel didasarkan pada kriteria tertentu. Hasil dari penelitian ini adalah (1) Kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada JFC A. Yani Singaraja. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada JFC A. Yani Singaraja. (3) Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada JFC A. Yani Singaraja.

Kata Kunci: citra perusahaan, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality and corporate image either simultaneously or partially on customer satisfaction at JFC A. Yani Singaraja. The number of samples in this study were 100 respondents, the sampling technique used was purposive sampling technique with sampling based on certain criteria. The results of this study are (1) Service quality and company image have a significant effect on customer satisfaction at JFC A. Yani Singaraja. (2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at JFC A. Yani Singaraja. (3) Company image has a positive and significant effect on customer satisfaction at JFC A. Yani Singaraja.

Keywords: company image, customer satisfaction, service quality.