

ABSTRAK

Rizal Zainal. 2021. Skripsi. “**Pengaruh Pelayanan Prima Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dealer CV. Dunia Motor Probolinggo**”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada Dealer CV. Dunia Motor Probolinggo dengan tujuan : (1) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan citra perusahaan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. (2) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan citra perusahaan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. (3) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan citra perusahaan secara dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Pada variabel yang digunakan meliputi variabel independen dan dependen. Variabel independennya yaitu pelayanan prima, dan citra perusahaan. Sedangkan variabel dependennya yaitu kepuasan pelanggan. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan sampling jenuh. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan responden sebanyak 42 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan uji data yaitu uji validitas dan uji reliabel. Selanjutnya penelitian ini menggunakan asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokolerasi, Uji hipotesis yang terdiri dari analisis regresi berganda, uji f, uji t dan uji dominan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) Secara Simultan atau uji f diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $4,415 > 3,24$ dengan tingkat signifikan $0,019 < \text{nilai } probability$ 5%, maka kesimpulannya H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya pelayanan prima, dan citra perusahaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. (2) secara Parsial atau uji t pada pelayanan prima diperoleh nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ sebesar $2,525 \geq 2,022$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, pada citra perusahaan diperoleh nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ sebesar $0,797 \leq 2,022$ menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_2 ditolak. (3) berdasarkan uji t atau uji parsial yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan pelanggan pada dealer CV. Dunia Motor Probolinggo adalah variabel pelayanan prima (X_1).

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRAK

Rizal Zainal. 2021. Thesis. **"The Influence of Excellent Service and Company Image on Customer Satisfaction at Dealer CV. Probolinggo Motorcycle World"**. Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University, Probolinggo.

This research was conducted at Dealer CV. Dunia Motor Probolinggo. with the, (1) To determine the effect of prime service and corporate image simultaneously on customer satisfaction. (2) To determine the effect of excellent service and company image partially on customer satisfaction. (3) To determine the influence of excellent service and corporate image dominantly on customer satisfaction.

This type of research is quantitative. The variables used include independent and dependent variables. The independent variables are excellent service and company image. While the dependent variable is customer satisfaction. The data used in this study are primary data and secondary data. Determination of the sample in this study using saturated sampling. This research was conducted using 42 respondents. Collecting data in this study were interviews, questionnaires and documentation. This research uses data test, namely validity test and reliable test. Furthermore, this study uses classical assumptions, namely normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test, hypothesis test consisting of multiple regression analysis, f test, t test and dominant test.

The results showed that, (1) Simultaneously or the f test obtained Fcount of $4.415 > 3.24$ with a significant level of $0.019 < \alpha$ probability value of 5%, Then the conclusion is that H_0 is rejected and H_1 is accepted, meaning that the service is excellent, and company image has a significant effect. simultaneous customer satisfaction. (2) Partially or the t test for excellent service, the value of t count $\geq t$ table of $2.525 \geq 2.022$ indicates that H_0 is rejected and H_2 is accepted, in the company image, the value of t count $\geq t$ table is $0.797 \leq 2.022$ indicating that H_0 is accepted and H_2 is rejected. (3) based on t test or partial test which dominantly influences customer satisfaction at dealer CV. Dunia Motor Probolinggo is the prime service variable (X_1).

Keywords: Excellent Service, Corporate Image, and Customer Satisfaction.