

ABSTRAK

Santosa, Muhammad Akbar. 2021. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. AKAS IV Kota Probolinggo”** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. AKAS IV Kota Probolinggo. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 125 orang dengan menggunakan rumus slovin untuk memperoleh jumlah sampel yaitu 95 responden.

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi (R^2) dan pengujian hipotesis menggunakan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Hasil persamaan analisis regresi berganda $Y = 1,697 + 0,611 X_1 + 0,312 X_2$. (2) Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan secara silmultan terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan $F_{hitung} (260,815) > F_{tabel} (3,10)$ dan $sig. = 0,000^a < 0,05$. (3) Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan $T_{hitung} (X_1) = (8,419) > t_{tabel} (1,986)$ dengan tingkat probabilitas $0,00 < 0,05$. (4) Citra Perusahaan (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan $T_{hitung} (X_2) = (4,603) > t_{tabel} (1,986)$ dengan tingkat probabilitas $0,00 < 0,05$. (5) Hasil koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 92,2%, sedangkan sisanya 17,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Santosa, Muhammad Akbar. 2021. "The Influence of Service Quality, and Company Image on Consumer Satisfaction at PT. AKAS IV Probolinggo City" Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.

This study aims to determine the effect of service quality and corporate image on consumer satisfaction at PT. AKAS IV Probolinggo City. This type of research is quantitative research with an associative approach. The total population in this study was 125 people using the Slovin formula to obtain a sample size of 95 respondents.

Methods of data collection using questionnaires, observation, and interviews. The data analysis technique used validity and reliability tests, classical assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination (R²) and hypothesis testing using t test.

The results showed that (1) the results of the multiple regression analysis equation $Y = 1.697 + 0.611 X_1 + 0.312 X_2$. (2) Service Quality (X₁) has a simultaneous significant effect on customer satisfaction (Y) with Fcount (260.815) > Ftable (3.10) and sig. = 0.000a < 0.05. (3) Service Quality (X₁) partially significant effect on consumer satisfaction (Y) with Tcount (X₁) = (8.419) > ttable (1.986) with a probability level of 0.00 < 0.05. (4) Company image (X₂) partially significant effect on consumer satisfaction (Y) with Tcount (X₂) = (4,603) > ttable (1,986) with a probability level of 0.00 < 0.05. (5) The result of the coefficient of determination (R²) is 92.2%, while the remaining 17.8% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction.*