

ABSTRAK

DWINA AULIA KATO

03014170017

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ODY LESTARI

(109 halaman; 33 gambar; 8 tabel; 4 lampiran)

PT. Ody Lestari adalah perusahaan swasta yang bergerak dibidang bisnis periklanan, Perusahaan ini menghubungkan antara penyedia dan konsumen dalam bentuk promosi. Saat ini, layanan periklanan mempunyai peluang yang sangat baik. Berdasarkan kondisi tersebut menjadi dorongan bagi penulis untuk dapat memberikan suatu pengaruh kepada PT. Ody Lestari. Dalam layanan periklanan yang dilakukan oleh perusahaan memberikan isyarat untuk selalu meningkatkan kualitas layanan melalui perputaran, mengembangkan kelajuan waktu tempuh yang cepat dan terjangkau serta cepat dalam melakukan pelayanan akan memajukan motivasi konsumen untuk menentukan layanan periklanan yang akan dipilihnya dengan periklanan

Tujuan penelitian bertujuan untuk menganalisis variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ody Lestari.

Metode penelitian menggunakan jenis penelitian berbentuk kuantitatif dengan menggunakan alat pengumpulan data kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah 69 konsumen PT. Ody Lestari. Penelitian ini menggunakan sampel dengan teknik nonprobability sampling karena tidak memungkinkan untuk meneliti semua konsumen PT. Ody Lestari. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0%. Berikut ini merupakan hasil analisis data: (1) terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ody Lestari, (2) terdapat pengaruh signifikan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ody Lestari, dan (3) terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan temuan tersebut, maka penulis memberikan beberapa rekomendasi pada perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan citra perusahaan dengan mempertimbangkan aspek komunikasi antar pegawai dan pelanggan, pelayanan yang diberikan kepada konsumen, keunggulan produk yang dimiliki, jaminan pada pembelian produk, fasilitas yang diberikan perusahaan, inovasi yang akan diciptakan perusahaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

DWINA AULIA KATO

03014170017

THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICE AND THE IMAGE OF THE COMPANY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. ODY LESTARI

(109 pages; 33 pictures; 8 tables; 4 appendix)

PT. Ody Lestari is a private company specializes in advertising. This company connects providers and consumers in the form of promotions. Currently, advertising services have very good opportunities. Based on these conditions, it becomes an impetus for the author to be able to give an influence to PT. Ody Lestari. In advertising services carried out by the company, it gives a signal to always improve the quality of service through turnover, develop a fast and guaranteed travel time speed and fast service will advance consumer motivation to determine the advertising service that will be chosen by advertising.

The purpose of this research is to analyze the variables of service quality and company's image on customer satisfaction at PT. Ody Lestari.

The research method uses a quantitative type of research using a questionnaire data collection tool. The population in this study were 69 consumers of PT. Ody Lestari. This research uses a sample with nonprobability sampling technique because it is not possible to examine all consumers of PT. Ody Lestari. The data analysis technique used multiple linear regression analysis.

Based on the results of the coefficient of determination test shows that the effect of service quality and company image on customer satisfaction is 0%. The following are the results of data analysis: (1) there is a significant effect of service quality on customer satisfaction at PT. Ody Lestari, (2) there is a significant effect of company image on customer satisfaction at PT. Ody Lestari, and (3) there is an effect of service quality and company image on customer satisfaction.

Based on these findings, the authors provide several recommendations to companies to improve service quality and corporate image by considering aspects of communication between employees and customers, services provided to consumers, product advantages, guarantees on product purchases, facilities provided by the company, and innovations that will be created by the company.

Keyword: *Quality of Service, Company Image, Customer Satisfaction*