

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan dan persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PO Efisiensi di Yogyakarta. Dalam penelitian ini sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden yang dipilih dengan menggunakan metode purposive sampling dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda dan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas uji t, uji F, serta koefisien determinasi, dengan menggunakan aplikasi SPSS 25.

Berdasarkan analisis yang dilakukan diperoleh bahwa: (1) Citra perusahaan dan Persepsi kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO. Efisiensi. (2) Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO. Efisiensi. (3) Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO. Efisiensi.

Kata Kunci: Citra Perusahaan, Persepsi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of corporate image and perception of service quality to customer satisfaction PO Efisiensi in Yogyakarta. In this study, the sample obtained as many as 100 respondents selected by using purposive sampling method with data collection techniques using questionnaires. Analyser used is Multiple Linear Regression Analysis and use validity test, reliability test, t-test, F-test and test of the coefficient of determination, by applying SPSS 25.

Based on the analysis, it is found that: (1) Corporate image and perception of service quality simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction of PO.Efisiensi. (2) The corporate image has a positive and significant impact on customer satisfaction of PO.Efisiensi. (3) Perception of service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction of PO.Efisiensi.

Keywords: *Corporate Image, Quality of Service Perception, Customer Satisfaction*