

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Oleh :

Rizka Apriliyana

16.05.51.0012

Semakin meningkatnya selera konsumen terhadap ayam potong maka akan berdampak pada persaingan yang semakin ketat. Kios Ayam Potong Bu Ngatmi Semarang di Pasar Kubro Merah Putih Semarang untuk memberikan kepuasan pelanggan diperlukan adanya usaha-usaha dengan memberikan kualitas produk yang bagus, kualitas layanan yang baik, serta harus membangun citra perusahaan yang terpercaya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan di Kios Ayam Potong Bu Ngatmi Semarang. Objek penelitian ini adalah pelanggan Kios Ayam Potong Bu Ngatmi Semarang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Metode pengambilan data primer yang digunakan adalah metode kuesioner, data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan uji instrument, uji model, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND COMPANY IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION

By:

Rizka Apriliyana

16.05.51.0012

The increasing consumer taste for chicken will have an impact on increasingly fierce competition. Kios Ayam Potong Bu Ngatmi in Kubro Market Semarang to provide customer satisfaction requires efforts by providing good product quality, good service quality, and must build a trusted corporate image.

The purpose of this study was to test and analyze the effect of product quality, service quality, and company image on customer satisfaction at Kios Ayam Potong Bu Ngatmi Semarang. The object of this study is the customer of Kios Ayam Potong Bu Ngatmi Semarang. The sampling technique in this study used purposive sampling with a sample size of 100 respondents. The primary data collection method used was a questionnaire method, the data collected was then analyzed using the instrument test, model test, and hypothesis testing. The results showed that product quality and company image had a positive and significant effect on customer satisfaction, while service quality did not significantly influence customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Company Image, Customer Satisfaction