

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SICEPAT EKSPRES MANADO

ANDREW CEYVERT SUMARLIE [18042051]

Dibimbing Oleh :

Apolinaris Abdon Montolalu, S.S., M.S. & Joseph J.A. Turambi, S.E., M.Sc.

Kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan bahagia ataupun kecewa yang menampilkan kesan terhadap perbandingan tentang keefektifan ataupun hasil produk atau jasa mengenai harapan pelanggan. Tujuan dari riset ini ialah untuk menganalisis serta melihat pengaruh dari Variabel Mutu Pelayanan, Citra Merek, serta Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Sicepat Ekspres Wonasa. Riset ini merupakan penelitian Kuantitatif yang menggunakan informasi kuesioner dan disebarkan kepada pelanggan di PT. Sicepat Ekspres Wonasa. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji t, Uji f, serta Koefisien Korelasi serta Koefisien Determinasi dan teknik pengelolaan informasi kuesioner menggunakan sistem SPSS 22. Hasil riset ini memperlihatkan pengaruh signifikansi Mutu Pelayanan(X1), Citra Merek(X2), Promosi(X3) terhadap Kepuasan Pelanggan(Y)

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Promosi, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SICEPAT EKSPRES MANADO

ANDREW CEYVERT SUMARLIE [18042051]

Guided By :

Apolinaris Abdon Montolalu, S.S., M.S. & Joseph J.A. Turambi, S.E., M.Sc.

Consumer satisfaction is a feeling of happiness or disappointment that arrives at a comparison between their impressions of the effectiveness or results of the product and their expectations. The purpose of this research is to analyze and view the influence of Service Quality Variables, Brand Image, and Positions on Consumer at PT. Sicepat Ekspres Wonasa. This research uses quantitative procedures by using questionnaire information that is distributed to customers at PT. Sicepat Ekspres Wonasa. The information analysis methods tried in this research are Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Multicholnearity Test, Heteroskedasity Test, Multiple Linear Regression Analyst, t Test, f Test, and Correlation Coefficient and Determination Coefficient as well as all questionnaire information management using the SPSS 22 system. The results of this research are that Quality of Service (X1), Brand Image (X2), Promotion (X3) has a significant influence on Consumer Satisfaction (Y).

Keywords: Service Quality, Brand Image, Promotion, Consumer Satisfaction