

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DEALER MOTOR (Study pada PT. Bintang Karisma Jaya)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dealer motor di PT. Bintang Karisma Jaya. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda menggunakan alat analisis SPSS 21 (*Statistical Product and Service Solution*). Jumlah sampel yang digunakan berdasarkan rumus Solvin adalah 60 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen hal ini dibuktikan dengan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu $2,546 > 2,002$ dan nilai nilai signifikan sebesar $0,014 < 0,05$. Variabel Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen hal ini dibuktikan dengan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu $2,438 > 2,002$ dan nilai nilai signifikan sebesar $0,018 < 0,05$. dan hasil uji f menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan Citra Merek yang terdapat pada produk motor berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Dealer Motor PT. Bintang Karisma Jaya, hal ini dibuktikan dari hasil $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$ yaitu $8,764 > 3,16$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 > 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION ON MOTOR DEALER (Study at PT. Bintang Karisma Jaya)

This study aims to analyze whether service quality and brand image affect customer satisfaction at motorcycle dealers at PT. Charisma Jaya Star. The research method used in this study is a quantitative method using multiple linear regression analysis techniques using the SPSS 21 (Statistical Product and Service Solution) analysis tool. The number of samples used based on the solvin formula was 60 respondents. The results showed that the variable of Service Quality had a positive and significant impact on this consumer's goal of $2,546 > 2,002$ and a significant value of $0,014 < 0,05$. Brand Image variable has a positive and significant impact on consumer goals, this is evidenced by the value of $t\text{-count} > t\text{-table}$ which is $2.438 > 2.002$ and a significant value of $0.018 < 0.05$. and the results of the f test indicate that the variables of Service Quality provided to customers and Brand Image contained in motorcycle products affect the customers of Motor Dealer PT. Bintang Karisma Jaya, this is evidenced by the results of $f\text{-count} > f\text{-table}$, namely $8,764 > 3.16$ with a significant value of $0.000 > 0.05$.

Keywords: Service Quality, Brand Image, and Customers