

ABSTRAKSI

Dian Petricia Rouli Samosir

1831502446

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.

(Studi Kasus Pada PT. Andalan Pratama Indonusa Kota Tangerang).

(xiii halaman, 113 halaman, 22 tabel, 4 gambar, 12 lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada pelanggan PT. Andalan Pratama Indonusa. Menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan menggunakan rumus *Lemeshow*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak tidak diketahui sehingga dalam menentukan sampel menggunakan rumus *lemeshow* sehingga terdapat sebanyak 100 sampel. Dalam penelitian ini dilakukan dengan metode regresi linier berganda yang dibantu dengan perogram *SPSS* versi 25 serta *Microsoft Excel* 2010. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Persepsi Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: *Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan.*

ABSTRACTION

Dian Petricia Rouli Samosir

1831502446

***THE INFLUENCE OF COMPANY IMAGE, QUALITY OF SERVICE AND
PRICES PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION.***

(Study case at PT. Andalan Pratama Indonusa Tangerang City).

(xiii pages, 113 pages, 22 tables, 4 pictures, 12 appendices)

This study aims to determine the effect of corporate image on customer satisfaction, service quality on customer satisfaction, and price perception on customer satisfaction at PT Andalan Pratama Indonusa customers. Using the Non Probability Sampling technique using the Lemeshow formula. The population in this study is unknown so that in determining the sample using the Lemeshow formula so that there are 100 samples. This research was conducted using multiple linear regression method assisted by SPSS version 25 and Microsoft Excel 2010. The results showed that corporate image has a significant effect on customer satisfaction, service quality has a significant effect on customer satisfaction, and price perception has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Company Image, Service Quality, Price Perception, Customer Satisfaction.