

ABSTRAK

Tri Prasetyo Aji, Pengaruh KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN Pada Circle K Taman Apsari Surabaya. Dibawah bimbingan Drs. Mohamad Tambrin.MM.dan Suyono. SE.MM..

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada circle k taman apsari surabaya. penelitian ini diukur dengan menggunakan analisis regresi berganda.

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuisisioner sebanyak 60 responden dan dianalisis dengan menggunakan uji statistik dan regresi berganda untuk menganalisis data. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu acuan dan informasi bagi perusahaan untuk dapat mengevaluasi strategi perusahaan yang tepat dalam menjalankan bisnis.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, variabel citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. sedangkan variabel kualitas pelayanan merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Circle K Taman Apsari Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan.

ABSTRAK

Tri Prasetyo Aji, The Influence of *Service Quality* and *Corporate Image* on *Costumer Satisfaction* at Circle K Apsari Park Surabaya. Advisor I: Drs. Mohamad Tambrin.MM. Advisor II: Suyono. SE.MM.

The purpose of this study is to analyze the influence of *service quality and corporate image* on *costumer satisfaction* at circle k apsari park Surabaya. This study applies multiple linear regressions analysis as the measurement.

The study is conducted through data collecting by spreading questionnaire as many as 60 respondents and then the questionnaires are analyzed by using multiple linear regressions attached for the data analysis. The researcher expects that this study will be information and reference for companies to evaluate their accurate strategy in running a business.

Results of study show that Service Quality variable has a partial influence on Costumer Satisfaction. Image corporate has a partial influence on Costumer Satisfaction. Moreover, Service Quality is the dominant variable that has influence on customer satisfaction at circle k apsari park Surabaya.

Keywords: *Service Quailty, Corporate Image.*