

## ABSTRAKSI

**AILUL PATMAWATI. 1916120145**

### **“PENGARUH FASILITAS DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN OTOBUS PUTRA KJU DI CITRA RAYA CIKUPA KABUPATEN TANGERANG”**

Skripsi. Program Studi Manajemen. 2023

Kata Kunci : Fasilitas, Brand Image, Kepuasan Pelanggan

(xii+86+ lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui apakah Fasilitas dan Brand Image berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ) pada Perusahaan Otobus Putra Kju Di Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang. Untuk sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Sampelnya menggunakan teknik *accidental sampling*. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 23. Untuk teknik pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi parsial, koefisien determinasi, analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis (uji t dan uji F). Dari hasil t (parsial) untuk variabel Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,143 > 1,984$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, dengan nilai pengaruh variabel fasilitas (X1) dengan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 43,6%. Artinya terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan secara parsial pada Perusahaan Otobus Putra Kju Di Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang. Hasil uji t (parsial) untuk variabel Brand Image (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,129 > 1,984$  dengan nilai pengaruh variabel brand image (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 43,5%. Artinya terdapat pengaruh brand image terhadap kepuasan pelanggan secara parsial pada Perusahaan Otobus Putra Kju Di Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang. Hasil uji F (simultan) pada variabel Fasilitas (X1) dan Brand Image (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah  $F_{hitung} > F_{tabel} = 88,700 > 3,09$ . Dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Fasilitas (X1) dan variabel Brand Image (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada Perusahaan Otobus Putra Kju Di Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang. Dengan nilai yang terlihat pada nilai adjusted R Square sebesar 0,639 atau 63,9% sedangkan sisanya 36,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dan tidak di analisis dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka 2012-2020