



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Wati Mutriyah
44213120037

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan di PT. AbadiNusa UsahaSemesta Jakarta (Survei Pelanggan Terhadap Divisi Workshop Tahun 2017)
Jumlah Halaman : iii + 99 Halaman + Lampiran
Bibliografi : 18 Acuan, Tahun 2007-2017

ABSTRAK

PT. AbadiNusa UsahaSemesta merupakan perusahaan di bidang alat – alat kesehatan yang memberikan service selama 24 jam, namun pada kenyataannya masih ada pelanggan yang komplain terkait dengan pelayanan produk maupun jasa, pelanggan merasa belum maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan PT. AbadiNusa UsahaSemesta, sehingga kualitas pelayanan perlu ditingkatkan.

Teori yang digunakan dalam kualitas pelayanan adalah relationship management dari Ledingham dan Waters, dan citra perusahaan menggunakan teori manajemen impresi dari Johansson. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan di PT. AbadiNusa UsahaSemesta Jakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 110 pelanggan PT. AbadiNusa UsahaSemesta dan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian eksplanatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan (X) mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel ($1 > 0,195$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Citra Perusahaan. Kualitas Pelayanan berpengaruh sebesar 66,1 % terhadap Citra Perusahaan dan sisanya ($100\% - 66,1\% = 33,9\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Study Public Relations
Wati Mutriyah
44213120037

The Influence Of The Service Quality On Company Image At PT. AbadiNusa UsahaSemesta Jakarta (Survey On Customers Of Workshop Division 2017)

Number of Pages : iii + 99 Pages + Apendix

Bibliography : 18 references, Year 2007-2017

ABSTRACT

PT. AbadiNusa UsahaSemesta is a medical equipment company that provides 24 hour service, but in fact there are still customers who complain, customers feel the quality was given is not optimal, so that quality of service needs to be improved.

The research uses the theory of service quality is Relationship Management from Ledingham and Waters, and the theory of company image is Impression Management from Johansson. This research is to know the influence of service quality on company image at PT. AbadiNusa UsahaSemesta Jakarta. The research was done to 110 customers and type of research is a type of explanative research. The analysis of the data used is a simple linear regression analysis.

The research of service quality (X) has the significance value $0,000 < 0,05$ and the value t calculate $> t$ table ($1 > 0,195$) then H_0 denied and H_a accepted the service quality means influential significance toward company image. Quality of service effect of 66,1 % againts company image and the rest of $(100\% - 66,1\% = 33,9\%)$ are affected by other factors that are not described in this research.

Keywords : *Quality of service, Company Image*