

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service quality, price, promotion, brand image and trust on consumer satisfaction. The phenomenon that occurs today is the development of transportation, which is high in the importance of maintaining customer satisfaction, what happens is the development of the number of visitors at Soekarno - Hatta airport which continues to rise accompanied by other transportation of various kinds, therefore the importance of the Soekarno - Hatta Airport Kerati Api to maintain customer satisfaction because of customer satisfaction. can cause several impacts and can also be used as a reference related to the amount of income, and profits that will be received by the company if the company is not able to maintain customer satisfaction, it is possible that the income earned will also decrease. The object of this research is the consumers of the Soekarno-Hatta airport train, and the number of samples determined is 220 respondents using the calculation method based on the heir formula multiplied by 5. The sampling method is purposive sampling, the data collection method uses a questionnaire, and the data analysis uses Partial Least Square (PLS). The results showed that service quality affects customer satisfaction, price affects customer satisfaction, promotions affect brand image, and trust has an effect on customer satisfaction.*

*Keywords: Quality of service, price, promotion, brand image, trust, and consumer satisfaction*  
*Keywords: Service quality, Price, Promotion, Brand image, Trust, and Consumer satisfaction*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi, citra merek dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. Fenomena yang terjadi saat ini yaitu perkembangan transportasi yang tinggi pentingnya menjaga kepuasan konsumen, yang terjadi adalah perkembangan jumlah pengunjung bandara Soekarno Hatta yang terus naik diiringi juga transportasi lainnya yang berbagai macam banyaknya oleh karena itu pentingnya kerata api bandara Soekarno Hatta menjaga kepuasan konsumen karena kepuasan konsumen dapat menimbulkan beberapa dampak dan juga dapat dijadikan sebagai acuan terkait dengan besarnya pendapatan, dan laba yang akan diterima oleh perusahaan jika perusahaan tidak mampu menjaga kepuasan konsumen tidak menutup kemungkinan bahwa pendapatan yang didapatkan juga menurun. Objek penelitian ini adalah konsumen kereta api bandara Soekarno Hatta, dan jumlah sampel yang ditentukan adalah 220 responden dengan menggunakan metode perhitungan berdasarkan rumus Heir yang dikalikan 5. Metode penarikan sampel *purposive sampling*, metode pengumpulan data menggunakan kusioner, dan analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, promosi berpengaruh terhadap citra merek, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Harga, Promosi, Citra merek, Kepercayaan, dan Kepuasan konsumen

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA