

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Ciledug. Variabel independen yang didapatkan dari hasil survei pendahuluan adalah kualitas pelayanan, citra merek, dan kepercayaan. Sedangkan variabel dependen yang didapatkan adalah kepuasan pelanggan. Populasi yang digunakan adalah nasabah PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Ciledug. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 225 orang yang diambil dengan menggunakan teknik *Non probability Sampling*. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra merek, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Ciledug.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, citra merek, kepercayaan, kepuasan pelanggan.



## **ABSTRACT**

*This research was conducted to determine the influence of service quality, brand image and trust on customer satisfaction at PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Ciledug Branch. The independent variables obtained from the results of the preliminary survey are service quality, brand image, and trust. Meanwhile, the dependent variable obtained is customer satisfaction. The population used is customers of PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Ciledug Branch. The samples used in this study were 225 people taken using the Non probability Sampling technique. Using a quantitative approach, this study shows that service quality, brand image, trust have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Ciledug Branch.*

*Keywords : Service quality, brand image, trust, customer satisfaction.*

