



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi Public Relations

Arif Nurohman

44213120069

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan pada PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee) (survei pelanggan terhadap divisi Marketing)

Bibliografi : 5 Bab 76 Hal + Lampiran + 29 Buku + 16 Sumber lain

### **ABSTRAK**

*Public Relations* menjalankan fungsi manajemen antar lembaga yang diwakilinya mencapai citra positif.. PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee) mengalami berbagai komplain yang diterima di media sosial Upsolute Coffee yaitu Instagram dan *Google Review* dari *customer* terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh staff Upsolute Coffee, hal tersebut berpengaruh terhadap ulasan negatif yang diterima oleh Upsolute Coffee di media sosial . Tujuan dari penelitian ini adalah untuk untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan citra perusahaan

pelanggan PT. Mamindo Sukses Bersama ( Upsolute Coffee) , dan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan di PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey dengan menyebarkan kuesioner berupa pertanyaan-pertanyaan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan PT. Mamindo Sukses Bersama. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 orang pelanggan PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee). Teknik Analisa data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif, pengujian hipotesis menggunakan Regresi Linear Sederhana dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dengan bantuan software Statistical Package for the Social Sciences. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Citra Perusahaan PT. Mamindo Sukses Bersama. Hal ini dapat diartikan, jika Kualitas Pelayanan meningkat, maka Citra Perusahaan PT. Mamindo Sukses Bersama akan mengalami peningkatan

*Kata Kunci : Customer Relations, Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan*



Mercu Buana University  
Faculty of Communications  
Field of Study Public Relations  
Arif Nurohman  
44213120069

The Effect of Service Quality on Corporate Image PT. Mamindo Sukses Bersama  
(Upsolute Coffee) (customer survey of Marketing division)

Bibliography : 5 Chapter 76 Pages + Attachment 29 Books + 16 Other sources

### ***ABSTRACT***

*Public Relations carries out the management function between the institutions it represents to achieve a positive image. PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee) experienced various complaints received on Upsolute Coffee's social media, namely Instagram and Google Reviews received from customers regarding the services provided by Upsolute Coffee staff, this affected the negative reviews received by Upsolute Coffee on social media .*

*This study aims to determine of service quality and corporate image of customers of PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee), and to analyze the effect of service quality on corporate image at PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee).*

*The type of research used in this research is quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires in the form of questions regarding the effect of service quality on corporate image of PT. Mamindo Sukses Bersama.*

*The sample in this study were 95 customers of PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee). Data analysis techniques used Descriptive Statistical Analysis, hypothesis testing used Simple Linear Regression and the coefficient of Determination (R<sup>2</sup>) with the help of the Statistical Package for the Social Sciences software. The results of the study show that service quality has a significant influence on the corporate image of PT. Mamindo Sukses Bersama. This can be interpreted, if the quality of service increases, then the corporate image of PT. Mamindo Sukses Bersama will experience an increase*

*Keywords: Customer Relations, Service Quality and Corporate Image*