

## **ABSTRAK**

**RENNA SALSABILLA DWIYANTI, 18110149**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KERETA API ARGO BROMO DI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 8 SURABAYA**

**Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2021**

**Kata Kunci : Citra Perusahaan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan**

Rumusan masalah didalam penelitian ialah guna mengetahui hubungan citra perusahaan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Populasi penelitian adalah sebagian besar pelanggan/penumpang yang menggunakan kereta eksekutif Argo Bromo dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan mengambil sampel sebanyak 96 responden. Dipenelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis data dengan regresi linier berganda. Sebelum data di analisis, harus dilakukan pengujian kualitas data dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil olah data menunjukkan item kuesioner bersifat valid dan semua variabel bersifat reliabel.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka akan disimpulkan bahwa, variabel Citra Perusahaan (X1) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), artinya jika Citra Perusahaan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas terhadap situasi tersebut. Variabel Fasilitas (X2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) artinya jika fasilitas yang diberikan oleh perusahaan sudah lengkap dan kondisinya bagus salam penggunaannya, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat dan dapat menambah kinerjanya.