

ABSTRAK

UTOMO, 18110172

CITRA PERUSAHAAN MEMEDIASI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PELINDO ENERGI LOGISTIK

Skripsi : Program Studi Administrasi Bisnis, 2022

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan

Menurunnya pendapatan suatu perusahaan salah satu penyebabnya adalah terjadinya penurunan pelanggan, yang disebabkan masih kurang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui citra perusahaan memediasi kualitas dan kepuasan pelanggan pada PT. Pelindo Energi Logistik. Jenis penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (*part analysis*) dan uji Sobel (*sobel test*). Jumlah sampel penelitian (teknik sampel jenuh) sebanyak 30 perusahaan seluruh konsumen yang menggunakan jasa PT. Pelindo Energi Logistik. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap citra perusahaan (Z) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan tingkat signifikansi $0,040 < 0,05$. Citra perusahaan (Z) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan tingkat signifikansi $0,018 < 0,05$. Citra perusahaan (Z) memediasi pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y), hal ini terbukti dengan nilai t hitung $3,161 > t$ tabel $2,048$.