

ABSTRAK

DANU RAHMAT MANUNGGAL , 19110017
PENGARUH *SERVICE QUALITY, CORPORATE IMAGE, DAN TRUST*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PT ANDALAN
PACIFIC SAMUDRA

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2023

Kata Kunci : Service Quality, Corporate Image, Trust, dan Customer Satisfaction

Perkembangan dunia usaha yang makin maju, tentu menjadi sebuah ancaman bagi pelaku dunia usaha. Banyaknya pelaku pesaing merupakan salah satu ancaman yang perlu diperhatikan. Dalam persaingan yang semakin banyak pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dibandingkan pesaing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "Service Quality, Corporate Image dan Trust Terhadap Customer Satisfaction PT. Andalan Pacific Samudra". Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dan teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian yaitu 32 pelanggan pada PT. Andalan Pacific Samudra. Menggunakan teknik sample jenuh atau sensus dengan demikian jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 32 responden diambil dari seluruh populasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) service quality berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction. Hal tersebut dibuktikan pada Uji Parsial (Uji T) sebesar $2,347 > 2,045$ serta nilai Sig, $0,026 < 0,05$; (2) corporate image berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction. Hal tersebut dibuktikan pada Uji Parsial (Uji T) sebesar $2,461 > 2,045$ serta nilai Sig. $0,020 < 0,05$; (3) trust berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction. Hal tersebut dibuktikan pada Uji Parsial (Uji T) sebesar $-1,704 < 2,045$ serta nilai Sig. $0,099 > 0,05$.