

## **ABSTRAK**

**LUTFIANI NUR CAHYANI, 19110049**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARAPAN CUSTOMER DAN**  
**CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA**  
**PT. ANDALAN PACIFIC SAMUDRA.**

**Skripsi : Program Studi Administrasi Bisnis, 2023**  
**Kata Kunci : Analisis Pelayanan, Harapan Customer dan Citra**  
**Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Seiring dengan berkembangnya zaman, persaingan bisnis saat ini sedang kompetitif, banyak sekali perusahaan-perusahaan yang saat ini sedang mengembangkan perusahaannya, dari segi kualitas, pelayanan dan fasilitas yang membuat para customer pun puas dengan apa yang ditawarkan perusahaan. Namun terlepas dari itu semua, keberhasilan suatu perusahaan harus dilandasi dengan adanya strategi pemasaran yang semaksimal mungkin.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X1), Harapan Customer (X2) Dan Citra Perusahaan (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di PT. Andalan Pacific Samudra. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi didalam penelitian ini adalah customer PT. Andalan Pacific Samudra sedangkan sampel berjumlah 32 responden dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Data yang digunakan yaitu diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Sebelum data di analisis, 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, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y), Harapan Customer (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y), dan Citra Perusahaan (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, lalu secara simultan kualitas pelayanan (X1), Harapan Customer (X2) dan Citra Perusahaan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).