

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *EVENT* GANTANGAN
NINESTAR BC JOMBANG**

ABSTRAK

Oleh:

**Adetya Bayu Kurniawan
(1561136)**

Dosen Pembimbing :

Dr. Indra Kurniawan, S.Sos., MM

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada *event* gantangan Ninestar BC Jombang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanasi (*eksplanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan skala pengukuran Likert. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 pelanggan Ninestar BC Jombang yang juga digunakan sebagai sampel. Penelitian ini melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan metode analisis Regresi Linier Berganda, uji t serta uji koefisien determinasi (R^2). Pengukuran uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada *event* gantangan Ninestar BC Jombang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan.

***THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE AND BRAND IMAGE ON
CUSTOMER SATISFACTION ON THE EVENT CHANGE
OF NINESTAR BC JOMBANG***

ABSTRACT

By:

**Adetya Bayu Kurniawan
(1561136)**

Lecture:

Dr. Indra Kurniawan, S.Sos., MM

This study discusses to explain the importance of service quality and brand image to customer satisfaction at the Ninestar BC Jombang event. This type of research is explanatory research (explanatory research) with quantitative research. By using a Likert measurement scale. The population used in this study was screened by 100 Ninestar BC Jombang customers which were also used as samples. This research conducts hypothesis testing using Multiple Linear Regression analysis methods, t test and coefficient of determination (R^2) test. The measurement of validity and reliability tests is carried out with the help of the SPSS program. The results of the analysis showed that there was a difference between service quality and brand image on customer satisfaction at the Ninestar BC Jombang event.

Keywords: Service Quality, Brand Image and Customer Satisfaction.