

The importance of building perceptions in providing satisfaction to customers

Dian Eka

dianeka@gmail.com

Abstrak: Kepuasan pelanggan ora bisa dihindari, lan ora ana cara sing luwih apik tinimbang ngupayakake kanthi menehi layanan utawa njamin kapercayan (gambar). konsekwensi saka tujuwan sing arep digayuh. Sacara teoritis panliten iki arep nliti kepriye kontribusi kualitas layanan lan citra perusahaan tumrap kasenangan pelanggan, bisa ing uji parsial utawa bebarengan. liwat seri saka tes statistik. Ing ngumpulake data, sinau diadegaké Techniques sidental kanggo 118 pelanggan ing n perusahaan reinsurance. Ing tes deskriptif dikenal temonan, sing layanan dianggep ora optimal ing syarat-syarat njamin, nalika gambar wis ora optimal. ing babagan aktivitas sosial, lan kepuasan durung optimal babagan kekarepan kanggo menehi rekomendasi produk. Statistik te sts nuduhake yen citra perusahaan nduweni pengaruh dominan kanthi nilai regresi, dene layanan lan bebarengan dening. Saka temuan kasebut bisa didudut yen kepuasan bisa dijlentrehake kanthi variabel layanan lan citra. Kepuasan bakal luwih apik yen perusahaan nambah citra. pentinge nyedhiyakake faktor liyane kanggo nggedhekake kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Persepsi, Layanan, Gambar, Satisfy

REFERENCE

- Erwina Safitri, Mintarti Rahayu, dan Nur Khusniyah Indrawati. (201. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center (Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang). Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 21, Nomor 1, Maret 2016.
- Fony Pangandaheng. (201. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hadji Kalla Palu. Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 2, Pebruari 2015 hlm 51-67. ISSN: 2302-2019.
- Haryono, Endang Wahyuni dan Danang Darunanto. (201. Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan DMS Tour And Travel. Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik, Vol.2 No 2 Januari 2016.
- Hildayanti, S. K., Marnisah, L., & Dinata, E. S. (2018). Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Asuransi Kresna Mitra Tbk Cabang Palembang. Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini, 9(, 61-70.
- Husda, N. E. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT ASURANSI RELIANCE . Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 8(, 34-42.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (201. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip and K.L. Keller, (201, Manajemen Pemasaran. Edisi Ke 14. Jilid Ke 1, Jakarta. Erlangga.
- Resti Julia Rajagukguk dan Kasmiruddin. (201. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Industri Jasa Bengkel (Kasus Mewah Kencana Motor Pekanbaru). JOM FISIP Vol. 2 no. 2 – Oktober 2015.