

**PENGARUH LAYANAN JASA DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Suatu Studi pada KSPG Syariah Al Uswah Indonesia Cabang Banjarsari)

ARTIKEL

Disusun untuk memenuhi Salah Satu Syarat
Menempuh Ujian Sidang Sarjana Strata Satu



Oleh :

RIFQI NURFAIZI
NIM. 3402180114

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH
TAHUN 2022**

PENGARUH LAYANAN JASA DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Kasus Pada KSPP Syariah Al Uswah Indonesia Cabang Banjarsari)

Rifqi Nurfaizi
Fakultas Ekonomi, Universitas Galuh Ciamis
E-mail: rifqinurfaizi37@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Layanan Jasa dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu Studi pada KSPP Syariah Al Uswah Indonesia Cabang Banjarsari. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1]. Pengaruh layanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada KSPP Syariah Al Uswah Indonesia Cabang Banjarsari; 2]. Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada KSPP Syariah Al Uswah Indonesia Cabang Banjarsari; 3]. Pengaruh layanan jasa dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada KSPP Syariah Al Uswah Indonesia Cabang Banjarsari. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan *deskriptif* dan *verifikatif* dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang digunakan Analisis Regresi Sederhana, Koefisien Korelasi Sederhana, Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Korelasi Berganda, Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis (Uji T dan Uji F). Hasil dari penelitian ini, dapat ditarik simpulan sebagai berikut; 1] Terdapat pengaruh positif dan signifikan layanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada KSPP Syariah Al Uswah Indonesia. 2] Terdapat pengaruh positif dan signifikan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada KSPP Syariah Al Uswah Indonesia Cabang Banjarsari. 3] Terdapat pengaruh positif dan signifikan layanan jasa dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada KSPP Syariah Al Uswah Indonesia Cabang Banjarsari.

Kata kunci : Layanan Jasa, Citra Perusahaan dan Kepuasan Konsumen