

ABSTRAK

Nama / Nim : Eoudia Kezia Hetharia/2014-52-035

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Grab pada Citra Perusahaan di Mata Mahasiswa Bisnis Prasetya Mulya Angkatan 2014

Jumlah Halaman : 56, 18 tabel, 1 bagan.

Kata Kunci : Public Relations, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan

Daftar Pustaka : 13 sumber buku, 1 google book.

Hasil Penelitian:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keterkaitan antara kualitas layanan dan citra perusahaan di PT. Grab Indonesia. Penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survey / kuesioner. Hasil penelitian memberikan gambaran bahwa kualitas layanan menunjukkan korelasi sangat kuat ($r = 0,798$) dengan citra perusahaan di PT. Grab Indonesia. Bila kualitas layanan grab baik maka citra perusahaan pun akan dinilai baik dimata pelanggan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berkaitan erat dengan citra perusahaan. Diharapkan kepada pihak manajemen perusahaan agar bisa mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas layanan Grab dengan tujuan agar citra perusahaan dapat dinilai semakin baik dimata pelanggan.