

ABSTRAK

EPPY JUWANTI. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Transportasi Taksi Blue Bird di Wilayah Jakarta Barat) (dibimbing oleh Endang Ruswanti).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Taksi Blue Bird di Wilayah Jakarta Barat. Variabel independen terdiri atas Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek, sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Pelanggan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 185 orang responden. Responden penelitian ini adalah pengguna taksi Blue Bird minimal 2 kali. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan secara simultan Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan.