

ABSTRAK

Judul Pengaruh *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mandiri Multi Fungsi dalam Pelaksanaan *Event* Bekraf HKI Run Tahun 2019

Nama : Nurma Khalimatussyadiyah

Program Studi : Hubungan Masyarakat

Latar belakang penelitian ini adalah kehadiran *event organizer* sebagai sarana alternatif ketika penggunaan media baik cetak maupun elektronik tidak lagi efektif dalam menyampaikan pesan kepada sasaran. Kegiatan penyelenggaraan acara oleh perusahaan *event organizer*, membuat perusahaan yang bergerak pada pelayanan jasa penyedia acara semakin meningkatkan sektor pelayanannya untuk tetap mempertahankan eksistensinya dan nama baik dimata *client*. Dengan situasi dunia *event organizer* yang semakin meningkat maka perusahaan lebih mengedepankan kenyamanan dan kepuasan yang maksimal *client* nya atas pelayanan jasa yang diberikan.

Adapun permasalahan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh *marketing public relation* dan *brand image* terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mandiri Multi Fungsi dalam Pelaksanaan *Event* Bekraf HKI Run Tahun 2019. Dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada PT Mandiri Multi Fungsi pada *Event* Bekraf HKI Run Tahun 2019.

Penelitian ini dilakukan dengan desain kuantitatif dimana analisis yang digunakan untuk data-data yang berbentuk angka yang dapat di ukur atau di hitung. Dengan sumber data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala *likert* melalui *google form* Tujuan analisis kuantitatif adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh suatu variabel atau hal terdapat variabel lain secara kuantitatif Analisis ini menggunakan suatu perhitungan melalui metode statistik dengan menggunakan *software* SPSS 25.0.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif *brand image* terhadap kepuasan peserta *event* Bekraf HKI Run 2019 dan diperoleh pengaruh *brand image* terhadap kepuasan peserta *event* Bekraf HKI Run 2019 sebesar 77,7 % dan sisanya 22,3 % dipengaruhi variabel yang diluar penelitian.

Kata kunci: *Brand Image*, Kepuasan Pengguna

