

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan citra perusahaan pada bus PO Nusantara jurusan Bandung – Kudus PP. Kemudian juga untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kepuasan konsumen terhadap citra perusahaan, serta pengaruh pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap citra perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang bus PO Nusantara jurusan Bandung – Kudus PP dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, teknik pengambilan sampling non probability dengan metode purposive sampling. Data yang terkumpul keseluruhan kemudian diolah dengan menggunakan teknik analisis jalur. Berdasarkan hasil penelitian ini, terkait respon pelanggan terhadap kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan citra perusahaan termasuk dalam kategori sangat baik

Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa kualitas layanan (X) memberikan pengaruh sebesar 37,6% terhadap kepuasan konsumen (Y), kepuasan konsumen (Y) memberikan pengaruh sebesar 20,7% terhadap citra perusahaan (Z), dan kualitas layanan dan kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh terhadap citra perusahaan sebesar 29,94%. Dalam penelitian ini disarankan PO Nusantara harus terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang akan berpengaruh pada kepuasan konsumen dan citra perusahaan yang akan semakin baik lagi dimata pengguna jasa PO Nusantara.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan konsumen , citra perusahaan