

ABSTRAK

Perkembangan bidang usaha membuat persaingan antar perusahaan semakin ketat, dengan ketersediaan produk yang beragam di pasaran merupakan bentuk persaingan bagi perusahaan untuk merebut pangsa pasar. Glans Autocare merupakan salah satu bisnis baru yang berlokasi di Bandung. Glans Autocare menawarkan cuci mobil, semir mobil, dll di tempat pelanggan, yang bertujuan untuk menciptakan citra yang kuat dan positif dari Glans Autocare. Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi salah satu kunci penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Glans Autocare Bandung.

Analisis deskriptif kuantitatif dan kausal digunakan dalam penelitian ini berdasarkan citra merek dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 100 responden yang pernah menggunakan jasa Glans Autocare Bandung. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling, dengan populasi adalah pelanggan Glans Autocares di Bandung yang tidak diketahui jumlahnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persentase skor Citra Merek Glans Autocare adalah 73%, skor persentase Kualitas Layanan Glans Autocare 70%, persentase skor Kepuasan Pelanggan Glans Autocare 70%. Untuk pengujian hipotesis, citra merek secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Demikian juga kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian, citra merek dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan koefisien determinasi menunjukkan bahwa citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 85,2% terhadap kepuasan pelanggan. Glans Autocare harus meningkatkan Favourability dengan melakukan campaign atau brand promotion untuk memperkenalkan brand mereka, Glans Autocare harus meningkatkan assurance dan empati yaitu staf atau karyawan Glans Autocare harus meningkatkan skill, dan Glans Autocare harus meningkatkan personalisasi layanan, dan Glans harus meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, dengan meningkatkan keterampilan pelayanan.

Kata Kunci: *Citra Merek, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Glans Autocare*