

ABSTRAK

Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra terhadap minat pelanggan grapari digilife dago di Kota Bandung. Penelitian ini menganalisis dua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan citra (X_2), tujuannya untuk menganalisis pengaruh dari dua variabel bebas tersebut terhadap minat pelanggan grapari digilife dago di Kota Bandung.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna jasa taksi blue bird di Kota Bandung yang telah menggunakan jasa tersebut lebih dari satu kali. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dan teknik yang digunakan adalah teknik *non- Probability sampling* dengan pendekatan *quota sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan melihat hasil uji R^2 , uji F dan uji t.

Melalui uji F dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan citra memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat pelanggan. Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas pelayanan dan citra masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pelanggan. Nilai dari hasil uji R square penelitian ini adalah 0,550. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa, pengaruh kualitas pelayan dan citra terhadap minat pelanggan adalah sebesar 55,0%, sedangkan sisanya yaitu 45,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra, Minat Pelanggan.

ABSTRACT

Analysis of the effect of service quality and image on customer interest grapari digilife dago in Bandung. This study analyzed two independent variables, namely service quality (X1) and image (X2), the objective was to analyze the influence of the two independent variables on customer interest digapife dago grapari in Bandung.

The population used in this research is the user of blue bird taxi service in Bandung that has used the service more than once. The sample in this research is 100 respondents and the technique used is non-Probability sampling technique with quota sampling approach. This research uses multiple linier regression analysis technique and see R2 test result, F test and t test.

Through the F test can be concluded that all independent variables, namely service quality and image has a positive and significant influence on customer interest. Based on t test results, service quality and image variables each have a positive and significant influence on customer interest. The value of R test result of this research is 0,550. It can be concluded that the influence of servant quality and image to customer interest is 55,0%, while the rest is 45,0% influenced by other factors not examined in this research.

Keywords: Service Quality, Image, Customer Interest.