

THE EFFECT OF COMPANY'S QUALITY OF SERVICE AND IMAGE TO PASSENGER SATISFACTION IN CV SUNGAI TAMBANG TRAVEL

Raudya Tuzzahra¹, Mery Trianita,² Dahliana Kamener³

¹Mahasiswa-Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta

²Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta

Email:raudyatuzzahrah38@gmail.commerytrianita@bunghatta.ac.iddahlianakamener@gmail.com

[m](#)

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and corporate image on the satisfaction of sungai tambang travel passengers. Poupulasi is all passengers who use the sungai tambang travel, with a total sample of 60 passengers who use the sungai tambang travel. The sampling technique use is purposive sampling. The type of data is primary data through questionnaires. The data analysis method is multiple linear regression analysis. Hypothesis test was using statistical T-test to prove the influence of independent variables on the dependent variable partially or individually.

The results of this study found that service quality had a positive and significant effect on the satisfaction of sungai tambang travel passengers. The company's image has a positive and significant effect on the satisfaction of sungai tambang travel passengers.

Keywords: Service Quality, Corporate Image,Satisfaction

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Penumpang
Cv Sungai Tambang Travel**

Raudya Tuzzahra¹, Mery Trianita,² Dahliana Kamener³

¹Mahasiswa-Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta

²Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta

Email:raudyatuzzahrah38@gmail.commerytrianita@bunghatta.ac.iddahlianakamener@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan penumpang sungai tambang travel. Poupulasi adalah seluruh penumpang yang menggunakan sungai tambang travel, dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang penumpang yang menggunakan sungai tambang travel. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah purposive sampling. Jenis data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner. Metode analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Uji hipotesis dengan menggunakan uji T-test statistik untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau individu.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang sungai tambang travel. Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang sungai tambang travel.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan