

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran persepsi kualitas dan citra perusahaan dengan mengaitkan kepuasan konsumen terhadap Kepercayaan anggota di KSP Bhina Raharja. Jumlah sample data yang terkumpul dalam penelitian ini sebesar 90 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: persepsi kualitas berpengaruh terhadap, Kepuasan konsumen kearah positif, citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen , kepuasan konsumen terhadap kepercayaan kearah positif, persepsi kualitas terhadap kepercayaan menunjukan hasil positif, pengaruh citra perusahaan terhadap kepercayaan kearah positif, persepsi kualitas berpengaruh terhadap kepercayaan tidak melalui kepuasan, pengaruh citra perusahaan kearah positif terhadap kepercayaan melalui kepuasan konsumen.

Kata kunci: Persepsi Kualitas, Citra Perusahaan, Kepuasan konsumen, Kepercayaan

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of perceived quality and corporate image by associating customer satisfaction with trust in the members of KSP Bhina Prog. The sample data collected in this study amounted to 90 respondents. Data analysis techniques in this study using SPSS version 16 program.

The results showed that: perceived quality of an effect on, consumer satisfaction towards the positive, corporate image positive effect on customer satisfaction, customer satisfaction with trust towards the positive, the perception of the quality of the trust showed positive results, the influence of the corporate image of trust towards pisitif, quality perception affect the no confidence through satisfaction, company image towards the positive influence of the trust through customer satisfaction.

Keywords: Perception of Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction, Trust