

INTISARI

Lufita Dian Astutik, 2018. Pengaruh *Corporate Image*, Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bupati Wash Kabupaten Sumenep. Skripsi, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Wiraraja. Pembimbing : (I) Nurdody Zakki, SE, MM (II) Nur Qoudri Wijaya, SE, MM.

Salah satu kunci sukses bisnis ini terletak pada kualitas jasa yang ditawarkan dan juga pelayanan yang memuaskan dengan begitu setidaknya pelanggan berfikir dan akan merasa ingin kembali menggunakan jasa kita, tentunya tidak mudah membuat konsumen setia dan puas yaitu dengan cara mengedepankan pelayanan yang bagus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *corporate image*, nilai pelanggan, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Bupati Wash Kabupaten Sumenep.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pelanggan Bupati Wash. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel yaitu *non-probability sampling* yang berupa sampling insidental. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 85 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) *corporate image*, nilai pelanggan, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bupati Wash. Secara individu (parsial) *corporate image* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, *Corporate Image*, Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Harga.