

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan antara Citra Perusahaan dengan Kepuasan Pelanggan indihome di PT.Telkom Maumere. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara Citra Perusahaan dengan Kepuasan Pelanggan indihome di PT.Telkom Maumere. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 40 pelanggan indihome di PT. Telkom Maumere, yang terdiri dari 28 orang laki-laki (70%) dan 20 orang perempuan (30%). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Skala Citra Perusahaan dan Skala Kepuasan Pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi *product moment*. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh koefisien korelasi (r_{xy})= 0,727 ($p < 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara Citra Perusahaan dengan kepuasan pelanggan. Dari hasil perhitungan nilai determinasi (R^2) diketahui kontribusi Citra Perusahaan yakni sebesar 52,85%, sedangkan 47,15% yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata Kunci: Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRAC

This study aims to determine the relationship between corporate image and indihome customer satisfaction at PT. Telkom Maumere. The hypothesis proposed in this study is that there is a positive relationship between corporate image and indihome customer satisfaction at PT. Telkom Maumere. The subjects in this study amounted to 40 indihome customers at PT. Telkom Maumere, consisting of 28 men (70%) and 20 women (30%). Data collection in this study was conducted using the Corporate Image Scale and Customer Satisfaction Scale. The data analysis technique used is product moment correlation. Based on the results of data analysis obtained correlation coefficient (r_{xy}) = 0.727 ($p < 0.05$). The results showed that there was a positive relationship between corporate image and customer satisfaction. From the calculation of the value of determination (R^2) it is known that the contribution of Corporate Image is 52.85%, while 47.15% which affects customer satisfaction is influenced by other factors.

Key words: Corporate Image, Customer Satisfaction.