

## ABSTRAK

*Shuttle* Primajasa Batununggal Indah Bandung merupakan salah satu *shuttle* Primajasa yang menyediakan jasa transportasi bus dari Bandung ke Bandara Soekarno Hatta. Namun, pada implementasinya konsumen *shuttle* Primajasa Batununggal Indah Bandung merasakan dan menemukan adanya pelayanan yang kurang baik yang diberikan oleh penyedia jasa.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, citra merek dimata responden Primajasa, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan citra merek secara parsial dan secara simultan, serta pengaruh kepuasan konsumen terhadap citra merek secara parsial.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, analisis deskriptif dan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen *Shuttle* Bus Primajasa Batununggal Indah Bandung pada tahun 2014 yaitu sebanyak 628.358 dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada 100 responden. Teknik sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengolahan data menggunakan analisis jalur.

Hasil analisis jalur dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen ( $Y_1$ ), dengan nilai pengaruh sebesar 0,462. Variabel kualitas pelayanan (X) juga berpengaruh signifikan positif terhadap citra merek ( $Y_2$ ) dengan nilai pengaruh sebesar 0,672. Variable kepuasan konsumen ( $Y_1$ ) berpengaruh signifikan positif terhadap citra merek ( $Y_2$ ) dengan nilai pengaruh sebesar 0,844. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap citra merek (*brand image*) dengan nilai F hitung sebesar 210,904 dan lebih besar dari F tabel untuk  $\alpha=0,05$  sebesar 3,090 dengan nilai probabilitas ( $\text{sig}$ ) = 0,000. Besarnya koefisien determinan  $R_{\text{square}} = 0,813 = 81,3\%$  dan besarnya pengaruh variabel lain adalah 18,7%

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Citra Merek.