

ABSTRAKSI

Fiki Yulia Kusumah, Pengaruh Iklan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Bank BRI Cabang Katamso Yogyakarta (Studi Pada Bank BRI Cabang Katamso, Yogyakarta).

Era persaingan bebas seperti sekarang ini membuat perusahaan dituntut memiliki citra yang baik dan positif dimata pelanggannya, salah satu wujud dari citra yang baik suatu perusahaan dapat dilihat dari prestasi dan penghargaan yang disandangnya, seperti Bank BRI yang merupakan Bank nomor dua terbesar di Indonesia, usaha untuk mempertahankan citra baik Bank BRI tersebut tidaklah mudah salah satunya dengan iklan dan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pengaruh iklan terhadap citra Bank BRI Cabang Katamso Yogyakarta. (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra Bank BRI Cabang Katamso Yogyakarta. (3) Untuk mengetahui pengaruh iklan dan kualitas pelayanan terhadap citra Bank BRI Cabang Katamso Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regrasi berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama variabel iklan dan kualitas pelayanan terhadap citra Bank BRI. Sedangkan secara parsial variabel iklan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra Bank BRI.

Kata kunci : Iklan, Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Bank BRI Cabang Katamso Yogyakarta.