

## ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas layanan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan Po.Haryanto Kudus, juga untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Po.Haryanto Kudus, sehingga dapat menjadi tinjauan dalam membuat strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Po.Haryanto Kudus. Data didapatkan melalui kuesioner dari sampel berjumlah 150 orang dengan pendekatan *non-probability, purposive sampling*. Kemudian, data diolah dan dianalisis menggunakan angka indeks, regresi linear berganda, dan uji T untuk menguji hipotesis, pengujian dilakukan dengan menggunakan program *SPSS (Statistical Package for Social Science)* versi 25.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas layanan, dan citra perusahaan berpengaruh positif secara signifikan pada kepuasan konsumen Po.Haryanto Kudus. Sehingga seluruh hipotesis yang ditentukan antara kualitas pelayanan, fasilitas layanan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen Po.Haryanto Kudus diterima.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan