

ABSTRAK

Irma Suryani, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros (dibimbing oleh H. Lukman Hakim dan Andi Rosdianti Razak)

Setiap perusahaan memerlukan peningkatan kualitas pelayanan dan citra perusahaan untuk bisa mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen dalam menggunakan jasa perusahaannya. Untuk bisa mempertahankan serta meningkatkan jumlah konsumen dalam penggunaan jasa , perusahaan perlu memberikan pelayanan terbaik sesuai yang diinginkan oleh konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan publik terhadap citra Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penarikan sampelnya menggunakan teknik *Aksidental* untuk variabel X dan variabel Y yaitu sebanyak 100 sampel. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis variabel kualitas pelayanan berada dalam kategori sangat baik dengan nilai 82,58% dan analisis variabel citra berada dalam kategori sangat baik dengan nilai 82,02%. Berdasarkan dengan hasil dari regresi linear menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 0,97 atau 97% terhadap Citra dengan tingkat signifikansi 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kabupaten Maros.

Kata Kunci : Pengaruh, Kualitas Pelayanan Publik, Citra