

## **ABSTRAK**

### **Persepsi Pelanggan Terhadap Citra Toko Optik Mekar Jaya Padang**

**Oleh: Nada Elfiola**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Pelanggan Terhadap Citra Toko Optik Mekar Jaya Padang dan untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan citra perusahaan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Toko Optik Mekar Jaya Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan jumlah sampel penelitian sebanyak 100 orang pelanggan toko optik mekar jaya padang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi kepustakaan teknik analisis data menggunakan metode deskriptif dengan menghitung Tingkat Capaian Responden (TCR). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap citra Toko Optik Mekar Jaya Padang termasuk kategori baik. Upaya yang dilakukan untuk peningkatan citra Optik Mekar Jaya Padang adalah mempercepat penanganan keluhan dan pertanyaan pelanggan maupun kemudahan dalam pembayaran produk.

Kata kunci : CITRA PERUSAHAAN, PELANGGAN