

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN CITRA MEREK DALAM MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN PELANGGAN**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, kepuasan dan citra merek yang selanjutnya akan berdampak kepada kepercayaan pelanggan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah convenience sampling yaitu sampel yang diambil dari siapa saja yang datang ke rumah sakit. Jumlah koresponden sebanyak 200 orang orang pasien maupun non pasien di rumah sakit. Metode analisis yang digunakan uji validitas, reabilitas dan SEM.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap citra merek, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan. Lalu terdapat hasil yang tidak signifikan antara citra merek terhadap kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pelanggan. Dari seluruh penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hasil yang diperoleh cukup dan perlu adanya peningkatan. Penulis mengharapkan ada penelitian lebih lanjut dengan lingkup penelitian diperluas.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan, citra merek dan kepercayaan pelanggan.