

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh dari citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan dalam menciptakan loyalitas pelanggan rumah sakit Puri Mandiri Kedoya Jakarta Barat. Data diperoleh dari konsumen rumah sakit tersebut dengan menyebarkan kuisisioner kepada 200 responden rumah sakit Puri Mandiri Kedoya Jakarta Barat. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian metode explanatory. Metode explanatory ini merupakan metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data yang diambil dari sampel populasi, sehingga ditemukan deskripsi dan hubungan antar variabel. Sedangkan alat analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modeling*).

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh signifikan dari citra merek terhadap kepercayaan konsumen dan dalam variabel lain juga terdapat pengaruh signifikan dari kepuasan, kepercayaan dan loyalitas konsumen.

Kata kunci : Citra merek, kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

