

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh citra, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan . Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori citra, fasilitas, dan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Klinik di Universitas Muhammadiyah Jember. Sampel yang digunakan sebanyak 80 responden, menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda dengan software SPSS versi 23.0. Hasil uji t menunjukkan signifikansi citra, fasilitas dan kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,05, sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga secara simultan citra, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Analisis regresi menunjukkan bahwa citra, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 28,9% loyalitas pelanggan di Klinik Rawat Inap dr. M Suherman Universitas Muhammadiyah Jember dipengaruhi oleh citra, fasilitas dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 70,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau persamaan.

Kata kunci : citra, fasilitas dan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to analyze the influence of image, facility and service quality to the customer loyalty. The theory used in this research is the theory of image, facility and service quality and customer loyalty. This type of research is descriptive quantitative and research design is explanatory. The population in this research is Klinik University Muhammadiyah Jember consumers. The samples used were 80 respondents, using the technique of non-probability sampling with purposive sampling approach. the analysis tool using multiple linear regression with SPSS software version 23.0 t-test results showed significant value of image, facility and service quality is smaller than 0,05, so that partially have a significant influence to customer loyalty. F test results showed the significant value less than 0,05, so that simultaneous image, facility and service quality has significant influence to the customer loyalty. Regression analysis showed that the image, facility and service quality have a positive influence to the customer loyalty. Coefficient determination test shows that 29,8% of customer loyalty at Klinik Rawat Inap dr. M Suherman Universitas Muhammadiyah Jember. Influenced by the citra, facility and service quality. While the remaining 70,2% is influenced by other variables outside the model or equation.*

*Key words : image, facility and service quality and customer loyalty*