

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara langsung maupun tidak langsung pengaruh kualitas layanan, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai Variabel *intervening* pada layanan rawat jalan di rsud Blambangan. Jumlah sampel penelitian ini adalah 100. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan PLS (Partial Least Square). Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan, citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, (2) kualitas layanan, citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kualitas layanan, citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan sebagai variable *intervening*,

Kata Kunci : Kualitas layanan, Citra merek, kepuasan pelanggan, dan Loyalitas pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine directly or indirectly the effect of service quality and brand image on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable in outpatient services at Blambangan Hospital. The number of samples in this study was 100. The analytical technique used was the Structural Equation Model (SEM) using PLS (Partial Least Square). The results of data analysis show that (1) service quality, brand image has a significant effect on job satisfaction, (2) service quality, brand image has a significant effect on customer satisfaction, (3) service quality, brand image has a significant effect on customer loyalty and customer satisfaction as intervention variables,

Keywords: *leadership style, work discipline, employee commitment, work goals and employee performance*