

ABSTRAK

Siti Kholida Ulfah (1168020270). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Rumah Sakit Puri Asih Jatisari Karawang).

Tujuan Penulisan ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan secara Parsial maupun simultan.

Penulis menggunakan metode Penulisan kuantitatif dengan teknik pengambilan sample yang digunakan Penulis adalah teknik *probability sampling*, dengan menggunakan teknik *cluster sampling (area sampling)*. Teknik *cluster sampling* ini digunakan untuk menentukan sampel jika objek yang akan diteliti atau sumber data luas yaitu mempunyai sample sebanyak 52 orang pelanggan Rumah Sakit Puri asih Jatisari Karawang. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu menggunakan kuesioner yang dibagikan secara manual kepada pelanggan Rumah Sakit Puri Asih Jatisari. Teknis analisis menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji parsial (uji T), uji simultan (uji F), regresi linier berganda dan pengukuran koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil Penulisan menunjukkan bahwa pada pengujian secara parsial Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Puri Asih Jatisari dengan t hitung (3,446) > t table (0,2306) dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Puri Asih Jatisari dengan t hitung (3,373) > t table (0,2306) dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. Secara simultan Citra Merek dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Puri Asih Jatisari dengan nilai f hitung (87,116) > f table (3.18) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ dengan besaran pengaruh 70,4% dan Untuk sisanya 29,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh Penulis.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan