ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen dalam meningkatkan loyalitas konsumen. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Nasional Diponegoro Semarang. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 200 responden. Adapun metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan alat analisis AMOS 24.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Citra Perusahaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Citra Perusahaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata kunci : Kulitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

.