

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor – factor apa saja yang mempengaruhi *Citra*, *Kepercayaan* dan *Pelayanan* pada *Kepuasan* dan *Loyalitas* pelanggan. Dengan analisis kuantitatif melalui kuesioner. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode pengumpulan data. Jumlah sampel yang digunakan adalah 96 responden. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis PLS (Partial Least Square) melalui perangkat lunak PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Citra*, *Kepercayaan* dan *Pelayanan* berpengaruh langsung dan positif dengan *Kepuasan* dan *Loyalitas*. Sedangkan untuk variable *kepercayaan* dan *pelayanan* tidak ditemukan hubungan langsung dikarenakan tidak signifikan maka analisa mediasi tidak dapat dilakukan terhadap ke dua variable tersebut.

**Kata kunci:** *Citra*, *Kepercayaan*, *Pelayanan*, *Kepuasan*, *Loyalitas*, **Partial Least Square (PLS)**.