

**PERAN *COSTUMER SATISFACTION* DALAM MEMEDIASI
PENGARUH *SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE,*
PERCEIVED VALUE TERHADAP *COSTUMER LOYALTY*
PADA FAME HOTEL SUNSET ROAD BALI**

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan merupakan sebuah komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan pada suatu produk atau jasa tertentu dimasa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang dilakukan oleh pesaing yang berpotensi menyebabkan perubahan perilaku pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan bagian yang penting dalam keberlangsungan perusahaan yang dapat terbentuk dari kepuasan konsumen, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, dan menganalisis peran *customer satisfaction* dalam memediasi faktor- faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada Fame Hotel Sunset Road Bali. *Service quality, brand image, perceived value* merupakan faktor- faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada Fame Hotel Sunset Road Bali.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan jumlah sample sebanyak 250 orang pelanggan dengan metode *non probability sampling*, khususnya *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan menggunakan skala *likert*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis PLS SEM, untuk menguji peran mediasi. Hasil penelitian ini menemukan *service quality, brand image, perceived valued* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. *Customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* sedangkan *brand Image dan perceived valued* tidak berpengaruh terhadap *customer loyalty*. Penelitian ini menemukan bahwa *Customer satisfaction* memediasi pengaruh *service quality, brand image, perceived valued* terhadap *customer loyalty*.

Kata kunci: *Customer satisfaction, brand image, service quality, perceived value, customer loyalty*.