

## ABSTRAK

Seiring perkembangan globalisasi yang semakin ketat di dunia bisnis saat ini maka semakin sulit bagi perusahaan untuk dapat menjaga kualitas pelayanan yang diberikan untuk kepuasan pelanggan. Salah satu hal penting yang perlu dilakukan dan diperhatikan oleh setiap perusahaan adalah bagaimana cara memuskan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kelangsungan hidup suatu perusahaan sangat tergantung pada kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang mempengaruhi yang mempengaruhi citra merek sehingga dapat memicu kepuasan pelanggan.

Tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kinerja karyawan terhadap citra merek di Pabrik Roti “Fadhilah”. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kinerja karyawan, citra merek dan kepuasan pelanggan di Pabrik Roti “Fadhilah”. Populasi penelitian ini adalah pedagang yang mengambil roti “Fadhilah” Brebes, sampel diambil dengan menggunakan metode *accidental sampling* diperoleh sampel sebanyak 96 responden. Jenis data yang dipergunakan adalah data primer dengan menggunakan metode pengumpulan data penyebaran kuesioner. Metode analisis pada penelitian ini adalah analisis path analysis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek dan kepuasan pelanggan. Kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek dan kepuasan pelanggan. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan tidak melalui citra merek. Dengan demikian citra merek bukan merupakan variabel intervening di antara pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Kinerja karyawan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui citra merek. Dengan demikian citra merek merupakan variabel intervening di antara pengaruh kinerja karyawan dengan kepuasan pelanggan.

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan*

## **ABSTRACT**

*As the development of globalization increasingly fierce in business world it's increasingly difficult for companies to be able to maintain the quality of service provided to the customer satisfaction. One of the important things that need to be done and considered by any company is how satisfy customers through the quality of service provided by the company. The survival of a company depends on the quality of service and employee performance that affect the brand image so that it can lead to customer satisfaction.*

*The purpose of the research is to analyze the quality of service, employee performance to the brand image in the bakery "Fadhilah" Brebes. Analyze the influence of service quality, employee performance, brand image and customer satisfaction in a bakery "Fadhilah" Brebes. This study population is the trader who took bread "Fadhilah" Brebes, samples were taken by using accidental sampling method was obtained 96 respondents. The type of data used is primary data using questionnaires data collection methods. Methods of analysis in this study is path analysis.*

*This study has shown that the quality of service and significant positive effect of the brand image and customer satisfaction. Employee performance and significant positive effect on the brand image and customer satisfaction. Brand image positive and significant impact on customer satisfaction. Service quality directly influence customer satisfaction through brand image isn't an intervening variable between the effect of service quality and customer satisfaction. Employee*

*performance indirect effect on customer satisfaction through brand image is among the intervening variables influence employee performance and customer satisfaction.*

*Keywords : Service Quality, Employee Performance, Brand Image and Customer Satisfaction.*

## INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada Pabrik Roti “Fadhilah Brebes” dengan variabel Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Citra Merek, dan Kepuasan Pelanggan.

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Citra Merek Sebagai Variabel Intervening”. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan/pedagang yang mengambil roti “Fadhilah” Brebes dan sampel yang diambil sebanyak 96 orang.

Data yang digunakan adalah data primer. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kinerja karyawan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui citra merek sebagai variabel intervening.