

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dan citra perusahaan menurut pasien yang berkunjung pada Klinik Jantung Hati di Kota Bandung. Selain itu penelitian ini juga ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan pada Klinik Jantung Hati di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan Paradigma Positivisme, Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deduktif. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier. Sumber penelitian ini menggunakan data primer. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini sebanyak 100 pasien yang berkunjung ke Klinik Jantung Hati di Kota Bandung dengan menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan menurut responden diperoleh total skor nilai rata-rata termasuk kategori cukup. Citra Perusahaan menurut tanggapan responden termasuk kategori cukup. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas pelayanan terhadap Citra Perusahaan. Pengaruh variabel Kualitas pelayanan yang di nilai kualitas pelayanan mampu memberikan pengaruh terhadap Citra Perusahaan dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Dengan pengaruh yang positif menunjukkan semakin baiknya Kualitas pelayanan Pasien di Klinik Jantung Hati Bandung akan berdampak pada peningkatan Citra Perusahaan di Klinik Jantung Hati Bandung.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan