

Almara Nataya Fausan. 2026. Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan PT. Hadji Kalla-Toyota Alauddin Makassar). Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Moh. Aris Pasigai dan Syartini Indrayani.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan *brand image* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan serta peran kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 84 responden melalui *accidental sampling*. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda, *path analysis*, dan uji Sobel. Hasil menunjukkan kualitas layanan dan *brand image* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas layanan dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan. *Brand image* dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh langsung.

Kata kunci: Kualitas Layanan, *Brand Image*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, PT. Hadji Kalla-Toyota.



ABSTRACT