

ABSTRAK

BPJS Kesehatan merupakan pelayanan yang disediakan untuk semua kalangan masyarakat, sehingga pelayanannya yang diberikan harus baik dalam segala hal. Dalam penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dalam hal kualitas pelayanan, *customer relationship management*, loyalitas konsumen dan tingkat kepuasan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *non-probability* jenis *purposive sampling*, yang melibatkan 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *SmartPLS*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kualitas pelayanan terhadap loyalitas memiliki hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, pengaruh *customer relationship management* terhadap tingkat kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan, pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan, pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kemudian pengaruh *customer relationship management* tidak berpengaruh atau tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Customer Relationship Management*, Loyalitas Konsumen, dan Tingkat Kepuasan.