

## ABSTRAK

Dalam industri jasa pariwisata, khususnya haji dan umroh, PT. Tisaga Multazam Utama muncul untuk memberikan komitmen pelayanan yang kuat dan tersistem. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam perusahaan jasa merupakan suatu langkah yang tepat untuk memenangkan persaingan. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh implementasi ISO 9001:2015 terhadap kepuasan *customer* baik secara langsung maupun dimediasi oleh *brand awareness* dan *brand loyalty*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan *software* SmartPLS 3. Metode sampling menggunakan *purposive sampling*. Jumlah yang dianalisis sebanyak 110. Hasil penelitian menunjukkan implementasi ISO 9001:2015 berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan *customer*, implementasi ISO 9001:2015 berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *brand awareness*, *brand awareness* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan *customer*, Implementasi ISO 9001:2015 berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *brand loyalty*, *brand loyalty* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan *customer*, *brand awareness* tidak memediasi pengaruh implementasi ISO 9011:2015 terhadap kepuasan *customer*, *brand loyalty* memediasi pengaruh implementasi ISO 9001:2015 terhadap kepuasan *customer*.

Kata kunci : implementasi ISO 9001:2015, ISO 9001, ISO 9001:2015, *brand awareness*, *brand loyalty*, kepuasan *customer*