

## ABSTRAKSI

DEWI MANURUNG. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Produk bedak Padat Pixy di Perum Puri Kartika Baru, Ciledug Kota Tangerang (dibimbing oleh Ibu Ari Anggarani W.P.T)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Produk bedak Padat Pixy. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri dari Citra Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan bedak padat Pixy di perum puri kartika baru, Ciledug Kota Tangerang. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel yang diambil adalah 150 responden dengan menggunakan teknik *quota sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Validitas *Product Moment*, Uji Reliabilitas *Cronbach Alpha*, Analisis jalur (*Path Analysis*).

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa citra merek dan kualitas produk secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada bedak padat Pixy di wilayah Perum puri kartika baru, Ciledug Kota Tangerang.

**Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Produk , Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan**