

## ABSTRAK

Ummu Hani, Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel *Intervening* pada pasta gigi Ciptadent di Wilayah Jakarta Barat. (Dibimbing oleh R.A Nurlinda).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan pelanggan sebagai variabel *Intervening* pada pasta gigi Ciptadent di Wilayah Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan Analisis Jalur. Sampel yang digunakan 120 responden, berdasarkan *Purposive Sampling*. Responden penelitian ini pelanggan pasta gigi Ciptadent di Wilayah Jakarta Barat. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan citra merek memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga menghasilkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, akan tetapi citra merek tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya kualitas produk memiliki pengaruh tidak langsung yang lebih kecil terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan daripada pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci : Kualitas Produk, Citra Merek , Loyalitas, Kepuasan Pelanggan.**

## **ABSTRACT**

***Ummu Hani, The Influence of Brand Image and Quality Product on Loyalty through Customer Satisfaction as Intervening Variable on Ciptadent Toothpaste in West Jakarta. (Supervised by R.A Nurlinda)***

*This study aims to determine the Influence of Brand Image and Product Quality to Loyalty Through Customer Satisfaction as Intervening variable at Ciptadent Toothpaste in West Jakarta area. This study uses Path Analysis. The sample used 120 respondents, based on Purposive Sampling. The respondents of this research are Ciptadent toothpaste customers in West Jakarta. From the results of the study showed that product quality and brand image have a direct influence on customer satisfaction. This research also produces that product quality affects customer loyalty, but the brand image does not directly affect customer loyalty. Furthermore, product quality has a smaller indirect effect on customer loyalty through customer satisfaction rather than a direct influence on customer loyalty.*

***Keywords: Brand Image, Product Quality, Loyalty, Customer Satisfaction.***