

ABSTRAK

Judul : Pengaruh kualitas produk dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening.

Nama : Chindi Evi Ristiya

Program Studi : Manajemen

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada produk pasta gigi Ciptadent. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Jumlah responden yang diambil sebanyak 150 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis jalur *path*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, *brand image* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci :

Kualitas Produk, *Brand Image*, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Pelanggan.