

**PENGARUH CITRA MERK DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PASTA GIGI  
CIPTADENT DI KOTA SINGARAJA**

**Oleh**

**Kadek Dika Adrianti, NIM. 1817041228**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh citra merk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pasta gigi *Ciptadent* di Kota Singaraja. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 80 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner, pencatatan dokumen dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah (1) citra merk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pasta gigi *Ciptadent* di Kota Singaraja. (2) Citra merk tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada pasta gigi *Ciptadent* di Kota Singaraja. (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan pada pasta gigi *Ciptadent* di Kota Singaraja.

**Kata Kunci** : citra merk, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

**ABSTRACT**

This study aims to examine the effect of brand image and customer satisfaction on customer loyalty to Ciptadent toothpaste in Singaraja City. The

research design used is causal quantitative research. Determination of the sample in this study using purposive sampling technique. The number of samples used is 80 respondents. The instrument used in data collection is a questionnaire, document recording and data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study are (1) brand image and customer satisfaction on customer loyalty at Ciptadent toothpaste in Singaraja City. (2) Brand image has no effect on customer loyalty to Ciptadent toothpaste in Singaraja City. (3) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty to Ciptadent toothpaste in Singaraja City.

**Keywords:** brand image, customer satisfaction, customer loyalty

