

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MINYAK PAK
OLES TOKCER DAUH PURI DENPASAR BARAT**

Oleh

Ni Nyoman Yuni Kartika Sari, NIM 1717041183

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) pengaruh citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, (2) pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan, (3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Minyak Pak Oles Tokcer Dauh Puri Denpasar Barat. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif kausal. Teknik pengambilan sampel penelitian ini dengan menggunakan *purposive sampling*, sehingga sampel dalam penelitian ini yaitu pelanggan Minyak Pak Oles Tokcer Dauh Puri Denpasar Barat yang merasa puas setelah menggunakan produk Minyak Pak Oles Tokcer. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner untuk mengumpulkan data citra merek, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) citra merek dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (2) citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Minyak Pak Oles Tokcer Dauh Puri Denpasar Barat.

Kata Kunci: citra merek, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

**THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND CUSTOMER SATISFACTION
ON CUSTOMER LOYALTY PAK OIL
OLES TOKCER DAUH PURI DENPASAR BARAT**

By

Ni Nyoman Yuni Kartika Sari, NIM 1717041183

Management major

ABSTRACT

This study aims to examine (1) the effect of brand image and customer satisfaction on customer loyalty, (2) the effect of brand image on customer loyalty, (3) the effect of customer satisfaction on customer loyalty at Pak Oles Tokcer Dauh Puri Denpasar Barat Oil. This study uses a causal quantitative design. The sampling technique used in this study was purposive sampling, so that the sample in this study were the customers of Pak Oles Tokcer Oil, Dauh Puri Denpasar, Baratyan game, who felt satisfied after using the product of Pak Oles Tokcer Oil. The data is collected using a questionnaire technique to collect data on brand image, customer satisfaction and customer loyalty. Data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that (1) their image and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty, (2) their image has a significant effect on customer loyalty, (3) customer satisfaction has a positive and significant impact on customer loyalty, Minyak Paka Olesa Tokcera Dauha Puria, West Denpasar.

Keywords: brand image, customer satisfaction, customer loyalty.