

# **PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SABUN LUX DI KOTA PADANG**

**MUHAMMAD ADRYA IQBAL**

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang  
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar Padang  
Email: adryaiqbal.28@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh (1) citra merek dan (2) kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sabun Lux di Kota Padang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kausatif, dimana penelitian ini menggambarkan dan menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sudah memakai produk Lux di Kota Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan ukuran sampel 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS versi 16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan (2) Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci** : Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

## *ABSTRACT*

*This study aims to examine the effect of (1) brand image and (2) customer satisfaction on customer loyalty of Lux soap in Padang City. This type of research is descriptive causative, where this research describes and analyzes the relationships between one variable with another variable or how a variable influences other variables. The population in this study are people who have used Lux products in Padang City. The sampling technique used was purposive sampling with a sample size of 100 respondents. Data analysis techniques using multiple regression analysis using SPSS version 16 program. The results of this study indicate that : (1) brand image has a significant effect on customer loyalty, (2) Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty.*

*Key words* : Brand image, Customer satisfaction, Customer Loyalty.