

**PENGARUH BRAND IMAGE DAN BRAND POSITIONING
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Suatu Studi Pada Konsumen Pengguna Merk
Pepsodent di Toserba Samudra Banjar)**

ARTIKEL

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Menempuh Ujian Sidang Sarjana Strata Satu



Oleh,
YANTI JULILYANTI
NIM 3402180211

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH

2022

ABSTRAK

Yanti Julilyanti. NIM. 3402180211. “Pengaruh Brand Image Dan Brand Positioning Terhadap Kepuasan Pelanggan(Suatu Studi Pada Konsumen Pengguna Merk Pepsodent di Toserba Samudra Banjar” Di bawah bimbingan Dr. Apri Budianto, M.M. (Pembimbing I) dan Hj. Nina Herlina, Ir., M.M. (Pembimbing II).

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini adalah : 1) Bagaimana pengaruh *brand image* terhadap kepuasan pelanggan produk pepsodent di Toserba Samudra Banjar?;2) Bagaimana pengaruh *brand positioning* terhadap kepuasan pelanggan produk pepsodent di Toserba Samudra Banjar?;3) Bagaimana pengaruh *brand image* dan *brand positioning* terhadap kepuasan pelanggan produk pepsodent di Toserba Samudra Banjar?.Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui yaitu : 1) Mengetahui pengaruh *brand image* terhadap kepuasan pelanggan produk pepsodent di Toserba Samudra Banjar;2) Mengetahui pengaruh *brand positioning* terhadap kepuasan pelanggan produk pepsodent di Toserba Samudra Banjar;3) Mengetahui pengaruh *brand image* dan *brand positioning* terhadap kepuasan pelanggan produk pepsodent di Toserba Samudra Banjar.Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya. Sedangkan penggunaan analisis data yang digunakan adalah analisis koefisien korelasi, determinasi, regresi sederhana dan uji t dan uji F Adapun hasil perhitungan perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa *Brand image* Konsumen Penggunaan Merk Pepsodent di Toserba Samudra Banjar adalah sudah sangat baik. Hubungan *brand image* dengan kepuasan pelanggan adalah cukup kuat, *Brand positioning* Konsumen Penggunaan Merk Pepsodent di Toserba Samudra Banjar sudah sangat baik. Hubungan *brand positioning* dengan kepuasan pelanggan adalah cukup kuat. Kepuasan pelanggan pada Konsumen Penggunaan Merk Pepsodent di Toserba Samudra Banjar adalah tinggi. Hubungan *brand image* dan *Brand Positioning* dengan kepuasan pelanggan adalah kuat.

Kata Kunci: *Brand image* , *Brand positioning* dan kepuasan pelanggan