

ABSTRAK

PENGARUH EKUITAS MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UNTUK TERWUJUDNYA LOYALITAS KONSUMEN PADA PT. MATAHARI DEPARTEMEN STORE CABANG LIPPO PLAZA SIDOARJO

Tujuan penelitian ini adalah menguji dampak ekuitas merek dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen pada PT. Matahari Departemen Store cabang Lippo Plaza Sidoarjo. Akhir-akhir ini tingkat persaingan yang sangat tinggi di industri jasa retail menimbulkan tantangan bagi setiap departemen store untuk menentukan strategi pemasaran yang efektif dan konsisten untuk dapat mempertahankan dan menarik loyalitas konsumen. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta menggunakan metode analisis jalur (path analysis), dengan sampel sebanyak 100 konsumen, dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner dan diolah dengan bantuan Software Statistical Package for Social Sciences (SPSS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa struktur persamaan pertama yaitu ekuitas merek dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT. Matahari Departemen Store cabang Lippo Plaza Sidoarjo dan struktur persamaan kedua yaitu ekuitas merek, kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di PT. Matahari Departemen Store cabang Lippo Plaza Sidoarjo.

Kata kunci : Ekuitas Merek, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

ABSTRAK

PENGARUH EKUITAS MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UNTUK TERWUJUDNYA LOYALITAS KONSUMEN PADA PT. MATAHARI DEPARTEMEN STORE CABANG LIPPO PLAZA SIDOARJO

The purpose of this study is to examine the impact of brand equity and service quality on customer satisfaction and customer loyalty at PT. Matahari Departement Store Lippo Plaza Sidoarjo branch. Lately the very high level of competition in the retail service industry poses a challenge for every department store to determine effective and consistent marketing strategies to be able to maintain and attract consumer loyalty. This type of research uses quantitative methods and uses path analysis method (path analysis), with a sample of 100 consumers, and data collection techniques in this study by distributing questionnaires and processed with the help of Statistical Software Package for Social Sciences (SPSS). The results of this study indicate that the structure of the first equation that is brand equity and service quality has a significant effect on customer satisfaction at PT. Matahari Department Store Lippo Plaza Sidoarjo branch and the structure of the second equation, brand equity, service quality and consumer aging significantly influence consumer loyalty at PT. Matahari Department Store Lippo Plaza Sidoarjo branch.

**Keywords : Brand Equity, Service Quality, Consumer Satisfaction,
Consumer Loyalty.**