

ABSTRAK

Tesis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan ekuitas merek terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Lautan Berlian – Kebon Jeruk. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kausalitas *explanatory* dan menggunakan *stratified random sampling* untuk menentukan jumlah sampel. Dari hasil analisis data ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ekuitas merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jika diuji bersama-sama, kualitas pelayanan dan ekuitas merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Ekuitas Merek, Kepuasan Pelanggan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This thesis aims to determine the effect of service quality and brand equity to customer satisfaction at PT. Lautan Berlian. The method used is explanation and causation analysis and using stratified random sampling to determine the number of samples. From the analysis of the data found that the quality of service and, brand equity influence positively and significantly effect on customer satisfaction. Simultaneously both service quality and brand equity have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Quality of Service, Brand Equity, Customer Satisfaction*

