

ABSTRAK

Citra Dewi (2021), Pengaruh Ekuitas Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.Giant Cabang Alauddin Makassar, dibimbing oleh bapak Aris Pasigai dan ibu Amelia Reski Septiani Amin .

Penelitian ini dilaksanakan pada Supermarket PT.Giant cabang Alauddin Makassar. Populasi pada penellitin ini yaitu semua konsumen yang berkunjung ke PT.Giant Cabang Alauddin Makassar, sedangkan untuk besarnya sampel ditetapkan yaitu sebanyak 60 konsumen sampel. Pengumpulan data menggunakan teknik penyebaran kuesioner pada konsumen dan dokumentasi, sedangkan untuk analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, serta uji-f (simultan) dan uji-t (parsial).

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel ekuitas merek bersama dengan variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT.Giant cabang Alauddin Makassar, yang ditunjukkan dengan nilai f_{hitung} sebesar 8.060 dimana lebih besar dari nilai f_{tabel} sebesar 3.16 ($f_{hitung} 8.060 > f_{tabel} 3.16$) pada taraf signifikansi 5%, untuk uji-t (parsial) pada variabel ekuitas merek (x1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar (-0.453) adalah lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 0.2521 ($t_{hitung} (-0.453) < t_{tabel} 0.2521$), sedangkan untuk uji-t (parsial) kualitas pelayanan (x2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3.938 adalah lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 0.2521 ($t_{hitung} 3.938 > t_{tabel} 0.2521$) pada taraf signifikansi 5%.

Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0.193, artinya bahwa variabel ekuitas merek (x1) bersama dengan variabel kualitas pelayanan (x2) memberi pengaruh sebesar 19.3% terhadap variabel kepuasan konsumen (y) pada PT.Giant cabang Alauddin Makassar, sedangkan selebihnya yaitu sebesar 80.7% adalah dipengaruhi variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Ekuitas merek, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.