

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND EQUITY DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ALFA SCORPII

Demak Claudia Yosephine Simanjuntak¹, Pricelia Fensia², Velia Veronica³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia

Email : claudiayoseph8@gmail.com

Tujuan dari penelitian ini yaitu guna melihat pengaruh kualitas pelayanan, *brand equity* dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Alfa Scorpii secara parsial dan simultan. Peluang Yamaha untuk mendominasi pasar di masa depan terbentang luas, karena Yamaha mengutamakan kualitas, kesempurnaan produk, inovasi tanpa henti, termasuk aspek pelayanan pada konsumen. Terdapat beberapa faktor konsumen termotivasi dalam memilih sepeda motor Yamaha. Dari hal kepuasan pelanggan bisa ditunjukkan dari fisik dari sepeda motor Yamaha ini seperti, *body* yang selalu menonjolkan bentuk *head lamp*, *stripping*, hingga *lekuk body*. Untuk itu Yamaha menyediakan *service* resmi Yamaha dengan tenaga teknisi yang memiliki pengetahuan dan kemampuan teknis sepeda motor yang telah terlatih dan teruji serta Yamaha juga menyediakan *spare parts* asli sepeda motor yang berkualitas dan harganya terjangkau oleh konsumen pada setiap *dealer* penjualan produk Yamaha.

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan PT Alfa Scorpii, Medan berjumlah 385 orang dan sampelnya dengan jumlah 71 orang pelanggan. Metode penelitian menerapkan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Alfa Scorpii. *Brand equity* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Alfa Scorpii. Kualitas pelayanan, *brand equity* dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Alfa Scorpii.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Brand Equity, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study is to see the effect of service quality, brand equity and product quality on customer satisfaction at PT. Alpha Scorpio partially and simultaneously. Yamaha's opportunities to dominate the market in the future are broad, because Yamaha prioritizes quality, product excellence, continuous innovation, including aspects of customer service. There are several factors that consumers are motivated in choosing Yamaha motorcycles. In terms of customer satisfaction, it can be shown from the physical appearance of this Yamaha motorcycle, such as the body that always emphasizes the shape of the head lamp, stripping, and body curves. For this reason, Yamaha provides official Yamaha service with technicians who have the knowledge and technical skills of motorcycles that have been trained and tested and Yamaha also provides genuine motorcycle spare parts that are of high quality and affordable by consumers at every dealer selling Yamaha products.

The population in this study were customers of PT Alfa Scorpii, Medan totaling 385 people and the sample with a total of 71 customers. The research method applies multiple linear regression analysis techniques. The result of the research is that service quality and product quality partially have no effect on customer satisfaction at PT. Alpha Scorpio. Brand equity partially affects customer satisfaction at PT. Alpha Scorpio. Service quality, brand equity and product quality simultaneously affect customer satisfaction at PT. Alpha Scorpio.

Keywords: Service Quality, Brand Equity, Product Quality, Customer Satisfaction