

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH EKUITAS MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN**

#### **TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

#### **DI NINJA XPRESS CABANG CIMINCRANG BANDUNG**

**(Studi Kasus Di Ninja Xpress cabang Cimincrang)**

**Oleh:**

**Widya Marviani Gartiwan**

**1111171137**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Ekuitas Merek dan Kualitas Pelayanan secara parsial maupun simultan terhadap Loyalitas Pelanggan di Ninja Xpress Cabang Cimincrang Kota Bandung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan jumlah 78 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis dengan cara pengumpulan data untuk memprediksi dan menjelaskan hubungan atau pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Berdasarkan hasil penelitian secara simultan diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 83,011 atau sig 0,000. Karena nilai signifikan yang diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $83,011 > 3,12$  maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya secara bersama-sama variabel ekuitas merek dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci: Ekuitas Merek, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan**