

ABSTRAK

Yosa Indrawan Nugraha. 2023. Pengaruh *Brand Equity* Dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu Studi pada CV. Rikma Karya Ciamis). Di bawah Bimbingan Bapak Dr. Nana Darna, S.E., M.M. (Pembimbing I) dan Bapak H. Iwan Setiawan, SE., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh *brand equity* dan *service quality* terhadap kepuasan konsumen pada CV. Rikma Karya Ciamis. Permasalahan yang dihadapi meliputi: 1) Adakah pengaruh *brand equity* terhadap kepuasan konsumen pada Percetakan CV. Rikma Karya?, 2) Adakah pengaruh *service quality* terhadap kepuasan konsumen pada Percetakan CV. Rikma Karya?, 3) Adakah pengaruh *brand equity* dan *service quality* terhadap kepuasan konsumen pada Percetakan CV. Rikma Karya?. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji koefisien korelasi sederhana, uji koefisien derterminasi, uji parsial (uji t), analisis regresi linier berganda, uji koefisien korelasi berganda, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Brand Equity* dan *Service Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Rikma Karya Ciamis, sehingga hipotesis diterima dan teruji kebenarannya. Maka ketika *Brand Equity* dan *Service Quality* meningkat maka meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada CV. Rikma Karya Ciamis. Diharapkan CV. Rikma Karya Ciamis dapat menyediakan produk dan jasa dengan merek yang mampu membuat konsumen tertarik, memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dan karyawan dapat memberikan informasi yang jelas dan mengajak kepada konsumen agar bersedia memberikan informasi tersebut dan memberikan rekomendasi untuk menjadi pilihan utama dalam menggunakan jasa percetakan.

Kata Kunci : *Brand Equity*, *Service Quality*, Kepuasan Konsumen.