

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KEDAI KOPI NAU  
KRISNA BEACH STREET**

**Oleh**

**Desak Putu Cynthia Bella, NIM 1817041077**

**Jurusan S1 Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif kasual. Teknik penentuan sampel dengan *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, nilai pelanggan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KEDAI KOPI NAU  
KRISNA BEACH STREET**

**Oleh**

**Desak Putu Cynthia Bella, NIM 1817041077**

**Jurusan S1 Manajemen**

**ABSTRACT**

This research aims to test the influence of service quality and customer value on customer satisfaction, quality of service on customer satisfaction and customer value on customer satisfaction. The study used casual quantitative design. Sampling technique with purposive sampling. The data was collected with questionnaires, and analyzed with multiple linear regression analysis. The results of this study show that the quality of service and customer value have a significant effect on customer satisfaction. The quality of service has a significant positive effect on customer satisfaction. Customer value has a significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Customer Value

