

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PANAMENA *COFFEE*

Oleh
Kadek Intan Pramesti Hartana
NIM.1817041274
Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial. Rancangan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah Panamena *Coffee* serta objek penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, nilai pelanggan, kepuasan konsumen. Sampel penelitian ini menggunakan purposive random sampling. Data dikumpulkan dengan observasi, kuesioner, pencatatan dokumen dan dianalisis dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, nilai pelanggan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine the quality of service and customer value on customer satisfaction either simultaneously or partially. This research design uses quantitative research. The subject of this research is Panamena Coffee and the object of this research is service quality, customer value, and customer satisfaction. The sample of this study used purposive random sampling. Data were collected by observation, questionnaire, recording and document analysis with multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that (1) service quality and customer value have a simultaneous effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction (3) customer value has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: service quality, customer value, customer satisfaction