

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. ANUGERAH BINTANG SEJAHTERA ABADI BANYUWANGI

Oleh:

**Retno Daniati, NIM. 1917011071
Program Studi Pendidikan Ekonomi**

ABSTRAK

Riset ini bertujuan untuk menguji variabel kualitas pelayanan dan nilai pelanggan secara parsial serta simultan apakah ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Anugerah Bintang Sejahtera Abadi Banyuwangi. Jenis penelitian ini yakni kuantitatif kausal serta metode pengambilan data berupa kuisioner, namun sebelumnya di uji validitas dan reliabel dahulu. Sampel sejumlah 155 responden. Teknik sampel memakai *purposive sampling* dan ketentuan sampel sesuai kualifikasi terpilih yakni pengguna layanan jasa pengiriman pada PT. Anugerah Bintang Sejahtera Abadi Banyuwangi. Metode analisis data pada riset ini yaitu regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji t dan uji f. Hasil dari riset ini menunjukkan: (1) ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial dari kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan PT. Anugerah Bintang Sejahtera Abadi Banyuwangi dibuktikan nilai t-hitung variabel X1 $4,892 > t$ tabel 1,654, nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ serta nilai t-hitung variabel X2 $9,282 > t$ tabel 1,654, nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ (2) ada pengaruh signifikan secara simultan dari kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan PT. Anugerah Bintang Sejahtera Abadi Banyuwangi dibuktikan nilai F-hitung variabel X1 serta X2 $48,371 > F$ tabel 3,055 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to examine the variables of service quality and customer value partially and simultaneously whether there is an influence on customer satisfaction at PT. Banyuwangi Eternal Prosperous Star Award. This type of research is causal quantitative and the method of data collection is in the form of a questionnaire, but previously tested for validity and reliability first. A sample of 155 respondents. Wear sample technique purposive sampling and sample provisions according to the selected qualifications, namely users of delivery services at PT. Banyuwangi Eternal Prosperous Star Award. Data analysis methods in this research are multiple linear regression, classic assumption test, t test and f test. The results of this research show: (1) there is a partial positive and significant effect of service quality and customer value on PT. Anugerah Bintang Sejahtera Abadi Banyuwangi is proven by the t-count value of the X1 variable $4.892 > t$ table 1.654, a significance value of $0.000 < 0.05$ and the t-count value of the X2 variable $9.282 > t$ table 1.654, a significance value of $0.000 < 0.05$ (2)

there is an influence significant simultaneously from service quality and customer value to customer satisfaction PT. Banyuwangi Eternal Prosperous Star Award is proven by the calculated F-value of variables X1 and X2 $48.371 > F$ table 3.055 and a significance value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Service Quality, Customer Value, Customer Satisfaction

