

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI KOPI DE KAKIANG

Oleh

Ida Ayu Devi Cintya Dewi, NIM 1917041004

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Studi ini memiliki maksud untuk menyelidiki efek simultan dan parsial kepuasan konsumen dan kepercayaan konsumen kepada loyalitas konsumen. Metodologi studi ini yaitu kausal kuantitatif. Pembeli yang pernah melakukan pembelian dan menggunakan jasa di Kopi De Kakiang dijadikan sebagai subjek penelitian. Fokus studi ini adalah pada kepuasan pelanggan, nilai pelanggan, dan kualitas layanan. Purposive sampling digunakan untuk menentukan ukuran sampel penelitian. 130 responden merupakan 130 sampel yang digunakan. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data, dan analisis regresi linier berganda digunakan untuk analisis data. Temuan penelitian adalah sebagai berikut: (1) Kualitas layanan secara baik dan besar mempengaruhi kepuasan konsumen. (2) Nilai konsumen berpengaruh baik dan besar dalam kepuasan konsumen. (3) Kualitas pelayanan dan nilai konsumen secara bersama-sama sangat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER SATISFACTION AT SHOP KOPI DE KAKIANG

By

Ida Ayu Devi Cintya Dewi, NIM 1917041004

Management major

This study aims to investigate the simultaneous and partial effects of customer satisfaction and consumer trust on customer loyalty. The methodology of this study is causal quantitative. Buyers who have made purchases and used services at Kopi De Kakiang are used as research subjects. The focus of this study is on customer satisfaction, customer value and service quality. Purposive sampling was used to determine the size of the research sample. 130 respondents are 130 samples used. Questionnaires were used as a data collection tool, and multiple linear regression analysis was used for data analysis. The findings of the research are as follows: (1) The quality of service significantly and significantly affects customer satisfaction. (2) Consumer value has a good and big influence on consumer satisfaction. (3) Quality of service and consumer value together greatly affect customer satisfaction.

Keywords: customer satisfaction, service quality and customer value

