

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSU TRI DWI EKA SINGARAJA

Oleh

Gede Dodi Mahesaputra, NIM 1917041119

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan anggota KSU Tri Dwi Eka. Subjek penelitian ini adalah anggota KSU Tri Dwi Eka Singaraja sedangkan objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan anggota. Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi KSU Tri Dwi Eka Singaraja, anggota yang di maksud ini adalah mereka yang memiliki buku anggota di kopasi KSU Tri Dwi Eka Singaraja dengan jumlah sebanyak 388 anggota. Pengambilan sampel yang di butuhkan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah 80 orang responden. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan skala likert. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda (SPSS versi 25). Hasil penelitian ini adalah (1) kualitas pelayanan secara parsial mempunyai hubungan dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota, (2) nilai pelanggan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian bagi konsumen dan (3) kualitas pelayanan dan nilai pelanggan secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: kepuasan, kualitas pelayanan, keputusan nilai

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER VALUE ON
MEMBER SATISFACTION AT KSU TRI DWI EKA SINGARAJA**

By

Gede Dodi Mahesaputra, NIM 1917041119

Bachelor of Management

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the influence of service quality and customer value on the satisfaction of members of KSU Tri Dwi Eka. The subjects of this research are the members of KSU Tri Dwi Eka Singaraja, while the objects are service quality, customer value, and member satisfaction. The population of this research includes all members of KSU Tri Dwi Eka Singaraja, referring to those who hold membership books at KSU Tri Dwi Eka Singaraja, totaling 388 members. The sample size required for this research was determined using the Slovin formula, and the sampling technique used was purposive sampling, resulting in a sample size of 80 respondents. Data collection was conducted using a questionnaire method with a Likert scale. This research employs quantitative data and is analyzed using multiple linear regression analysis (SPSS version 25). The results of this research are: (1) service quality, when considered partially, has a relationship but no significant effect on member satisfaction, (2) customer value, when considered partially, does not affect purchasing decisions for consumers, and (3) service quality and customer value, when considered simultaneously, do not have a significant impact on purchasing decisions.

Keywords: satisfaction, service quality, value decision