

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SALON WISELY SINGARAJA**

Oleh

Komang Ayu Widiada Handayani, NIM 2117041308

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Salon Wisely Singaraja dan objek dalam penelitian ini adalah pelanggan Salon Wisely Singaraja. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan Salon Wisely Singaraja. Sampel penelitian ini ditentukan sebanyak 130 orang. Data yang dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Salon Wisely Singaraja, (2) nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Salon Wisely Singaraja, dan (3) kualitas pelayanan dan nilai pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Salon Wisely Singaraja.

Kata-kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, nilai pelanggan.

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER VALUE
ON CUSTOMER SATISFACTION AT WISELY
SALON SINGARAJA***

By

Komang Ayu Widiada Handayani, NIM 2117041308

Management Departement

ABSTRACT

This research aims to test the influence of service quality and customer value on customer satisfaction both partially and simultaneously. The research design used in this study is quantitative. The subjects in this study are service quality and customer value related to customer satisfaction at Salon Wisely Singaraja, and the objects in this study are the customers of Salon Wisely Singaraja. The population of this study is all customers of Salon Wisely Singaraja. The sample for this study was determined to be 130 people. Data were collected using questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the study show that (1) service quality influences customer satisfaction at Salon Wisely Singaraja, (2) customer value influences customer satisfaction at Salon Wisely Singaraja, and (3) service quality and customer value simultaneously influence customer satisfaction at Salon Wisely Singaraja.

Keywords: customer satisfaction, service quality, customer value.