

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *GREEN KUBU CAFÉ* TEGALLALANG

Oleh

Ni Luh Putu Meta Arianti, NIM 2117041224

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan baik itu secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada *Green Kubu Café* Tegallalang. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam penelitian menggunakan Teknik *purposive sampling*. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli produk pada *Green Kubu Café* dengan objek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan. Jumlah sampel yang digunakan adalah 140 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan dalam pengumpulan data adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil bahwa : (1) Kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggannya *Green Kubu Café* Tegallalang. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Green Kubu Café* Tegallalang. (3) Nilai Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Green Kubu Café* Tegallalang.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, nilai pelanggan, kepuasan pelanggan

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER SATISFACTION AT GREEN KUBU CAFE TEGALLALANG

By

Ni Luh Putu Meta Arianti, ID 2117041224

Management Study Program, Department of Management

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of service quality and customer value, both simultaneously and partially, on customer satisfaction at Green Kubu Café Tegallalang. The research design used was a causal quantitative study. The sample was determined using a purposive sampling technique. The subjects used in this study were consumers who purchased products at Green Kubu Café. The objects used in this study were service quality, customer value, and customer satisfaction. The sample size was 140 respondents. The instrument used for data collection was a questionnaire, and the data analysis technique used was multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that: (1) Service quality and customer value have a significant positive effect on customer satisfaction at Green Kubu Café Tegallalang. (2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Green Kubu Café Tegallalang. (3) Customer value has a positive and significant effect on customer satisfaction at Green Kubu Café Tegallalang.

Keywords: *service quality, customer value, customer satisfaction*