

**PERAN NILAI PELANGGAN MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DANKE CAFE
SINGARAJA**

Oleh

Gusti Made Lasdwi Biarta, NIM 1717041013

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh (1) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, (2) nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan, (4) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui nilai pelanggan di Danke Cafe Singaraja. Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek penelitian ini adalah pelanggan Danke Cafe Singaraja. Objek penelitian ini berfokus pada variabel kualitas pelayanan, nilai pelanggan, dan kepuasan pelanggan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 65 orang. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner yang dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pelanggan, (4) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui nilai pelanggan di Danke Cafe Singaraja.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, nilai pelanggan, kepuasan pelanggan.

**PERAN NILAI PELANGGAN MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DANKE CAFE
SINGARAJA**

Oleh

Gusti Made Lasdwi Biarta, NIM 1717041013

Jurusan Manajemen

Abstract

This study aims to examine the effect of (1) service quality on customer satisfaction, (2) customer value on customer satisfaction, (3) service quality on customer value, (4) service quality affects customer satisfaction through customer value at Danke Cafe Singaraja. The research design used in this research is causal quantitative. The subjects of this study were customers of Danke Cafe Singaraja. The object of this research focuses on the variables of service quality, customer value, and customer satisfaction. The number of samples used in this study amounted to 65 people. Data were collected using a questionnaire technique which was analyzed using path analysis. The results obtained in this study indicate that, (1) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) customer value has a positive and significant effect on customer satisfaction, (3) service quality has a positive and significant effect on customer value, (4)) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction through customer value at Danke Cafe Singaraja.

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

