

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI  
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI MINIMARKET  
CAHAYA BARU SINGARAJA**

**Oleh**

**Kadek Linda Pratiwi Handayani  
NIM 1717041238  
Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial di Minimarket Cahaya Baru Singaraja. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif kausal. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pelanggan di Minimarket Cahaya Baru sebanyak 130 orang. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan nilai pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan (3) nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Minimarket Cahaya Baru Singaraja.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, nilai pelan

**ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and customer value on customer satisfaction simultaneously and partially in the Cahaya Baru Singaraja Minimarket. This research is a causal quantitative research. The samples taken in this study were 130 customers in the Cahaya Baru Minimarket. Methods of data collection using interviews and questionnaires. Data analysis was performed by multiple linear regression analysis. The results showed that (1) service quality and customer value had a significant influence on customer satisfaction, (2) service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, and (3) customer value had a positive and significant effect on customer satisfaction at Cahaya Baru Minimarket. Singaraja.

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