

KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GO-JEK DI KOTA DENPASAR

Oleh

Nyoman Widhya Wiryawan, NIM 1717041187

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Go-jek di kota Denpasar. Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek penelitian ini adalah seluruh konsumen Go-jek yang ada di Denpasar. Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 120 orang. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner yang dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui nilai pelanggan pada Go-jek di kota Denpasar.

Kata Kunci : kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, nilai pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality on customer satisfaction, customer value on customer satisfaction, service quality on customer value, service quality on Go-jek customer satisfaction in the city of Denpasar. The research design used in this study is causal quantitative. The subjects of this research are all Go-Jek consumers in Denpasar. The object of this research is service quality, customer value and customer satisfaction. The sample used in this study amounted to 120 people. Data was

collected by using a questionnaire technique which was analyzed using path analysis. The results obtained in this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, customer value has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer value, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction through value. customers on Go-Jek in Denpasar city.

Keywords: customer satisfaction, service quality, customer value

