

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
ASTRA MOTOR SINGARAJA**

Oleh

Ni Luh Paing Septiani,

NIM 1717041113

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Tujuan dari dilakukannya riset ini ialah guna mengukur pengaruh dari kualitas pelayanan serta nilai pelanggan baik secara parsial (tersendiri) atau secara simultan (bersamaan) terhadap kepuasan pelanggan dealer Astra Motor Singaraja. Riset ini menggunakan rancangan riset yaitu riset kuantitatif kausal. Dalam proses penentuan sampel di riset ini memakai teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 65 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan tata cara menganalisis data dengan analisis regresi linier berganda. Hasil dari riset ini adalah: (1) Kualitas pelayanan dan nilai pelanggan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Astra Motor Singaraja. (2) Nilai pelanggan memiliki pengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan Astra Motor Singaraja (3). Kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Astra Motor Singaraja.

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

***EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER VALUE
FOR CUSTOMER SATISFACTION IN ASTRA MOTOR
SINGARAJA***

by

Ni Luh Paing Septiani,

NIM 1717041113

Management Department

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality and customer value both simultaneously and on customer satisfaction at Astra Motor Singaraja dealers. The research design used is causal quantitative research. Determination of the sample in this research is using purposive sampling technique. The number of samples used is 65 respondents. The instrument used in data collection is a questionnaire and the data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study are: (1) Service quality and customer value have a significant effect on customer satisfaction of Astra Motor Singaraja. (2) Customer value has a positive and significant effect on customer satisfaction of Astra Motor Singaraja (3). Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction of Astra Motor Singaraja.

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