

ABSTRACT

This research aims to know the influence of the effect of service and customer value to customer satisfaction first media in Bintaro South Jakarta. This research was conducted towards the 100 respondents using a descriptive Quantitative Approach.

The sample of this research is the First Media customers in Bintaro South Jakarta with non probability methods, techniques and instruments sampling Convenience this research using a questionnaire and analyzed using regression analysis with SPSS line 21.

The result of this study indicates that the variable is the effect of service quality and customer value positive and significant effect simultaneously against customer satisfaction first media in Bintaro South Jakarta. This is evidenced from the simultaneous test results (test F) showed significant values of the two variables which support the hypothesis. Therefore the test result of this study stated that there was a simultaneous influence of variable between the effect of service quality and customer value to customer satisfaction first media in Bintaro South Jakarta.

Keywords : The effect of Service Quality, Customer Value and Customer Satisfaction



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan first media di Bintaro Jakarta Selatan. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan Pendekatan Deskriptif Kuantitatif.

Sample penelitian ini adalah para pelanggan First Media di Bintaro Jakarta Selatan dengan metode non probability, teknik purposive, dan instrumen penelitian ini menggunakan kuisisioner dan di analisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan program SPSS 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Bintaro Jakarta Selatan. Hal ini di buktikan dari hasil uji simultan (uji F) yang menunjukkan nilai signifikan dari dua variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Bintaro Jakarta Selatan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.

