

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction, to determine the effect of customer value on customer satisfaction. The object of this research is the active K1 BCA KCU Kuningan South Jakarta customer. This study was conducted on 93 respondents. The data analysis method used is the coefficient of determination, multiple linear regression coefficient and partial test (t-test).

The results of this study indicate that partially, service quality variables have a positive and significant impact on customer satisfaction, customer value variables have a positive and significant impact on customer satisfaction. This is evidenced from the results of partial test (t test) shows the significant value of two independent variables that support the hypothesis. The test result of this research stated that there is partial influence between service quality variable and customer value to customer satisfaction of BCA KCU Kuningan South Jakarta.

Keywords: service quality, customer value and customer satisfaction



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini adalah nasabah K1 BCA KCU Kuningan Jakarta Selatan yang aktif. Penelitian ini dilakukan terhadap 93 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah koefisien determinasi, koefisien regresi linear berganda dan uji parsial (uji-t).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai signifikan dari dua variabel bebas yang mendukung hipotesis. Hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah BCA KCU Kuningan Jakarta Selatan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan

