

## ABSTRAK

Cholisa, Maulidatul, Vina 2023. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Elektronik Bintang Baru Di Kregenan Kec. Kraksaan*. Skripsi, Prodi Ekonomi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Nurul Jadid. Pembimbing (I) Deddy Junaedi, M.AB, Pembimbing (II) Rizki Febri Eka Pradani, M.Pd.

Kata Kunci : kualitas layanan, nilai pelanggan, kepuasan pelanggan

Toko elektronik bintang baru di Desa Kregenan, Kecamatan Kraksaan, kabupaten probolinggo yang merupakan lokasi yang strategis pertumbuhan penduduk yang banyak tersebar di daerah tersebut. Lokasi yang strategis juga didukung dengan yang bangunan besar. Tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

Untuk menjawab permasalahan tersebut digunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan secara langsung. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Toko Elektronik Bintang Baru dengan menggunakan rumus *lemeshow* sebesar 96 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan nilai pelanggan terhadap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Sedangkan dari hasil pengujian secara simultan terdapat pengaruh secara signifikan variabel kualitas layanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil uji determinasi diketahui nilai  $R^2$  Nilai R square sebesar 0.536 (53,6%) dapat diinterpretasikan bahwa kemampuan model kualitas layanan (X1), nilai pelanggan (X2), menerangkan variasi variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 53,6%.