

PENGARUH *CUSTOMER VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
(STUDY PADA PENGGUNA INDOMARET DAN ALFAMART)

ABSTRAK

Oleh :

Rina Wahyu Seftya Wheny
1861138

Dosen Pembimbing :
Dr. Siti Zuhroh, M. Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Customer Value* terhadap *Customer Satisfaction* pada Indomaret atau Alfamart. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *eksplanasi* yang dilaksanakan melalui pengumpulan data lapangan menggunakan angket. Responden dalam penelitian ini 100 pelanggan yang sebelumnya pernah menggunakan dan melakukan transaksi di minimarket Indomaret atau Alfamart.

.Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Value* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna minimarket.

Kata Kunci : *Customer Value, Customer Satisfaction.*

**THE EFFECT OF CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER SATISFACTION
(STUDY ON USERS OF MINIMARKET INDOMARET/ALFAMART)**

ABSTRACT

By :

**Rina Wahyu Seftya Wheny
1861138**

**Supervisor Lecturer:
Dr. Siti Zuhroh, M.Si**

This study aims to analyze the effect of Customer Value on Customer Satisfaction on the Indomaret or Alfamart minimarket. This research uses an explanatory research method which is carried out through field data collection using questionnaires. The respondents in this study were 100 customers who had previously used and made transactions on the Indomaret or Alfamart minimarket.

Data analysis techniques use the regresi linier berganda method and hypothesis testing. Based on the results of the study, it shows that customer value has a positive effect on customer satisfaction, in Indomaret or Alfamart minimarket users.

Keywords : Customer Value, Customer Satisfaction.