

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peranan Nilai Pelanggan dalam memediasi hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. *Grand theory* yang digunakan adalah *Servqual* dari Parasuraman. Hipotesis penelitian ini adalah semakin besar penambahan Nilai Pelanggan yang diterima, maka semakin besar pula Kepuasan Pelanggan yang diterima oleh pelanggan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *deskriptif verifikatif*. Penelitian ini mengkaji hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Nilai Pelanggan dengan menggunakan teknik regresi. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Pengolahan data menggunakan analisis regresi berganda dan data deskriptif analisis menggunakan teknik rata-rata. Hasil penelitian menunjukkan Nilai Pelanggan di Perpustakaan Universitas Widyatama tidak memiliki peran dalam mediasi hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini bisa disebabkan oleh pelanggan memahami bahwa perpustakaan sebagai sarana penunjang kegiatan belajar mereka, sehingga mereka tidak mempertanyakan nilai (biaya) yang mereka korbakan untuk manfaat.

ABSTRACT

This study aim is to determine the role of Customer Value in mediating the relationship of Service Quality to Customer Satisfaction. Grand theory is used SERVQUAL of Parasuraman. The hypothesis of this study is the greater increase Customer Value received, the greater the Customer Satisfaction received by the customer. The research was conducted using descriptive and verificatife. This study examines the relationship of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Value using regression techniques. Data were collected using a questionnaire with Likert scale. Processing of the data is using multiple regression analysis, and descriptive data analysis was using average technique. The results showed that the Customer Value in the University Library Widyatama has no role in mediating the effect of Service Quality to Customer Satisfaction. This can be caused by the customer understands that the library as a means of supporting their learning activities, so they do not questioning the value (cost) that they sacrificed to benefit.