

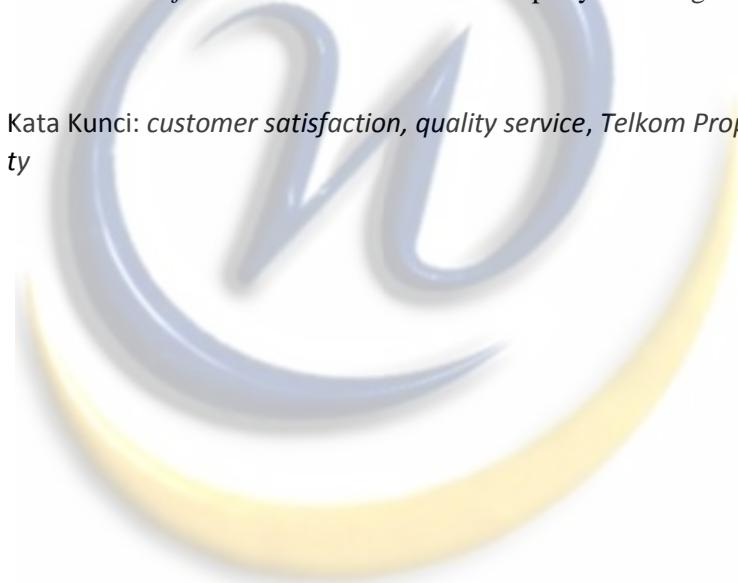
# **PENGARUH *QUALITY SERVICE* DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI TELKOM PROPERTY (PT GRAHA SARANA DUTA) KOTA BANDUNG**

## **ABSTRAK**

Era globalisasi saat ini, menuntut organisasi ataupun perusahaan untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Mengingat besarnya peranan inovasi bagi setiap organisasi public dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi meningkatkan kualitas pelayanan. Begitu pula dengan Telkom Property (PT Graha Sarana Duta), haruslah bisa membuat inovasi baru, dimana Telkom Property (PT Graha Sarana Duta) sebagai salah satu anak perusahaan PT Telkom yang bertugas sebagai Building Management, Construction, Transport Management, and Property bagi PT Telkom yang kebutuhannya meningkat setiap tahunnya. Industri property saat ini semakin berkembang pesat, oleh karena itu diperlukan adanya peningkatan inovasi untuk peningkatan daya saingan dalam industri. Untuk itu diperlukan kualitas jasa yang mengarah pada tercapainya kepuasan dan loyalitas konsumen.

Penelitian ini pada dasarnya adalah membuktikan secara empiris *quality service* dan *Customer value* terhadap *customer satisfaction*. Secara parsial *quality service* berpengaruh positif pada *customer satisfaction* konsumen Telkom Property Bandung, yang artinya jika porsi *quality service* meningkat maka akan berdampak pada peningkatan *customer satisfaction* konsumen

Telkom Property Bandung.Secara parsial *customer value* berpengaruh positif pada *customer satisfaction* konsumen Telkom Property Bandung, yang artinya jika porsi *customer value* meningkat maka akan berdampak pada peningkatan *customer satisfaction* konsumen Telkom Property Bandung.Secara simultan *quality service dan Customer value*berpengaruh positif pada *customer satisfaction* konsumen Telkom Property Bandung, yang artinya jika porsi *quality service dan Customer value* meningkat secara bersama-sama maka akan berdampak pada peningkatan *customer satisfaction* konsumen Telkom Property Bandung.



Kata Kunci: *customer satisfaction, quality service, Telkom Property*

# **EFFECT OF QUALITY CUSTOMER SERVICE AND VALUE ON CUSTOMER SATISFACTION IN TELKOM PROPERTY (PT GRAHA SARANA DUTA) BANDUNG**

## **ABSTRACT**

In the era of globalization, any company or organization are asked to improve their service professionally. The impact of innovation towards any public or private organization in the globalization era can affect the services to the society , thus, influence the service quality. It is also the same as Telkom Property (PT Graha Sarana Duta) which should create a new innovation as one of the PT Telkom branches that focuses on Building Management, Construction, Transport Management and Property for PT Telkom whose needs are increasing annually. Currently, industry for property are growing significantly, therefore, innovation is needed to have the competitiveness. Thus, service quality which aims for the customer satisfaction and loyalty is a must.

This research basically wants to prove the effect of service quality and customer value towards customer satisfaction empirically. Partially, service quality gives a positive impact to Telkom Property customer satisfaction which means if the portion of the customer value increases. Telkom Property customer satisfaction will improve. Simultaneously, service quality and customer value positively affect the Telkom Property Bandung customer satisfaction which means if the portion of quality service and customer value improve at the same time, Telkom Property Bandung customer satisfaction will also improve.