

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan.

Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang melakukan panggilan ke *Call Centre* Telkomsel Bandung dilakukan dengan regresi berganda menggunakan software SPSS 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan (Variabel X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan Nilai Pelanggan (Variabel X2) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian berdasarkan hasil uji F, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi yang diperoleh signifikan, hal ini berarti Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh variabel X1 Kualitas Pelayanan dan Variabel X2 Nilai Pelanggan, sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas layanan, nilai pelanggan, kepuasan konsumen.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service quality and customer value.*

*Respondents involved in this study as many as 100 respondents who make calls to Call Center Telkomsel Bandung done with multiple regression using SPSS 22 software.*

*The results showed that partially Quality of Service (Variable X1) has a positive effect on customer satisfaction and Customer Value (Variable X2) partially have a positive effect on customer satisfaction. Then based on F test results, the results showed that Quality of Service and Customer Value simultaneously affect customer satisfaction. The value of determination coefficient obtained significant, this means Customer Satisfaction is influenced by the variable X1 Service Quality and Variable X2 Customer Value, while the rest can be explained by other variables not examined in this study.*

*Keywords: service quality, customer value, customer satisfaction.*