

ABSTRACT

ELVIN NOVIANSYAH, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Bank Mandiri

Penelitian dilakukan di Musuem Bank Mandiri selama tiga bulan dimulai dari bulan Oktober 2018 sampai dengan Januari tahun 2019. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pengunjung Museum Bank Mandiri. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, Populasi diambil dari pengunjung Museum Bank Mandiri. Jumlah sampel sebanyak 100 responden diambil dengan menggunakan teknik accidental sampling. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 0,812 + 0,496 X1 + 0,173 X2$. Uji persyaratan analisis yaitu menggunakan uji normalitas dan linieritas. Uji normalitas dengan uji KolmogorovSmirnov dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,272, X1 bernilai sebesar 0,501, X2 bernilai sebesar 0,674. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X1 menghasilkan $0,833 < 0,05$ dan uji linieritas regresi Y atas X2 menghasilkan yaitu $0,112 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Kemudian dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X1 thitung $6,938 > ttabel = 1,954$, Y atas X2 thitung $1,575 > ttabel = 1,954$. Dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasinya adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi Y atas X1 dan X2 yang diperoleh sebesar 0,711 yang menunjukkan bahwa 71,1% variabel kepuasan pengunjung ditentukan oleh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan Pengunjung, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan

ABSTRACT

ELVIN NOVIANSYAH, Effect of Service Quality and Customer Value on Satisfaction of Museum Bank Mandiri Visitors

The research conducted at the Museum Bank Mandiri for three months began from October 2018 to January 2019. The purpose of this research was to determine service quality and customer value to satisfaction of visitors Museum Bank Mandiri. The research method used is survey method with the correlation approach. The population was taken from Museum Bank Mandiri visitors. The number of samples is 100 respondents taken by using accidental sampling technique.

The resulting regression equation is $\hat{Y} = 0.812 + 0.496 X_1 + 0.173 X_2$. Test requirements for analysis using normality and linearity test. Normality test with Kolmogorov-Smirnov test with a significance level (α) = 5% or 0.05 and produces a significant level of Y value of 0.272, X1 is worth 0.501, X2 is 0.674. Because the significance level of the three variables is > 0.05 , it can be concluded that the data are normally distributed and can be used in subsequent analyzes. The regression linearity test Y on X1 produces $0.833 < 0.05$ and the regression linearity test Y on X2 produces that is $0.112 < 0.05$, so it is concluded that the regression equation is linear. Then the t-test is performed and the result is Y above X1 $t_{count} 6.938 > t_{table}$, $e = 1.954$, Y over X2 $t_{count} 1.575 > t_{table}$, $= 1.954$. It can be concluded that the correlation coefficient is positive and significant. The determination coefficient Y for X1 and X2 obtained is 0.711 which indicates that 71.1% of variable visitor satisfaction is determined by service quality and customer value.

Keywords: Visitor Satisfaction, Service Quality, Customer Value