

ABSTRAK

Nurhayati Khusnul, 20013. Skripsi. Judul : Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen (Siswa-Siswi MAN Gondanglegi Malang)

Pembimbing : Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag

kata kunci : Nilai Pelanggan, Kepuasan Konsumen

Persaingan antara perusahaan tidak akan pernah berakhir, menjadikan antara satu dengan yang lainnya akan selalu saling mengungguli, sehingga perusahaan mutlak harus memiliki keunggulan kompetitif dalam sebuah pasar. Hal tersebut didasarkan pada berbagai macam tuntutan para pelanggan yang cenderung tidak statis, dan juga adanya kebutuhan mereka terhadap produk barang atau jasa yang berkualitas tinggi (memiliki nilai unggul), dengan pelayanan yang prima dan harga yang kompetitif. Untuk itu diperlukan alat atau sarana tertentu (produk), sehingga pasar akan mencari produk yang paling sesuai dan memenuhi kebutuhan dan keinginannya itu secara memuaskan. nilai pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap produk, pelayanan, people, dan citra perusahaan. Diantara industry jasa tersebut adalah Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Gondanglegi dimana dalam segala macam aktifitasnya sangat berhubungan dengan pelanggan (siswa-siswi) sehingga lembaga perlu mengadakan pengembangan dan perlu memperhatikan pentingnya nilai konsumen yang loyal (pelanggan) untuk menciptakan kepuasan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif penelitian yang dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh variable nilai pelanggan, tingkat eksplanasi atau tingkat penjelasan yaitu penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. berawal dari pengujian teori-teori melalui pengukuran variable-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisa data dengan prosedur statistik yaitu menggunakan analisa regresi linier berganda dan mempertimbangkan uji asumsi linieritas dan asumsi normalitas, adapun jumlah sampelnya yaitu sebanyak 82 responden.

Dari hasil analisis yang diperoleh secara simultan didapatkan nilai F hitung sebesar 49,320 dan nilai signifikan sebesar 0.000. karena nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ($49,320 > 2.490$) atau nilai signifikansi lebih kecil dari alpha 5% ($0,000 < 0,050$), maka hipotesis H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang nyata dari variabel *Tangibel* (X1), *Pelayanan* (X2), *People* (X3), *Citra* (X4) terhadap variabel *Kepuasan* (Y) dengan tingkat kesalahan 5%