

**PENGARUH PERSEPSI NILAI DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP PELANGGAN KARTU PRABAYAR XL
DAN KARTU PRABAYAR SIMPATI DI ITC ROXY MAS)**

**LESTARI NUR PERMADI
8215102971**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED VALUE AND CUSTOMER
SATISFACTION TOWARD CUSTOMER LOYALTY
(SURVEY ON XL PREPAID CARD CUSTOMERS AND
SIMPATI PREPAID CARD CUSTOMERS AT ITC ROXY
MAS)**

**LESTARI NUR PERMADI
8215102971**



**This is Written As One Of The Requirements For Getting a Bachelor
Degree of Economics**

**STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



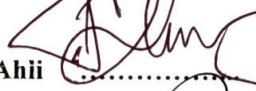
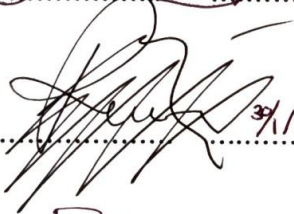

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana. E. S., M.Bus

NIP: 1967 1207 199203 1001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si.,M.Si</u> NIP: 1972 0506 200604 1 002	Ketua		30/1/15
2. <u>Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u> NIP: 1974 0416 200604 1 001	Sekretaris		30/1/15
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP: 1972 0617 199903 1 001	Penguji Ahli		30/1/15
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP: 1972 0627 200604 1 001	Pembimbing I		30/1/15
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP: 1963 0119 199203 2 001	Pembimbing II		30/1/15

Tanggal Lulus : 30 Januari 2015
.....

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 30 Januari 2015

Yang  an



Lestari Nur Permadi

No.Reg: 8215102971

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir yang harus dibuat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini, peneliti ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan dan sarannya kepada peneliti. Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Secara khusus skripsi ini dipersembahkan untuk Ibunda tercinta Wagiyem dan Ayahanda M. Sarengat Muchtar Wijaya selaku orang tua peneliti, serta Kakak tercinta Firman Saeful Anwar. Terimakasih telah memberi semangat yang luar biasa kepada peneliti, doa yang tiada hentinya serta begitu banyak kasih sayang dan dukungan baik moril maupun materil dari awal sampai terselesaikannya skripsi ini.
2. Bapak Dr. Mohammad. Rizan, SE, MM. dan Ibu Dra Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dengan sabar dalam penyusunan skripsi selama ini. Dukungan, bantuan, saran, kritik dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
3. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si. dan Bapak Agung Kresnamurti, ST, MM selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.

4. Bapak Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Ibu Dr. Hamidah, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
6. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
7. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti mengikuti studi.
8. Adik-adik tercinta Rizka Dwi Octaviani, Nur Arisyi Farahiyah, Muhammad Kamil Zaidan dan Nazwa Rifda Nabila. Terimakasih telah memberi semangat yang luar biasa kepada peneliti, doa, kasih sayang dan dukungan selama penyelesaian skripsi.
9. Para sahabat “kwek” tercinta Aulia Yunita, Maulida Arumdhani, Miranda Maulidya, Septinia Antika Fasya, Syifa Sakinah dan Yunike Putri yang terus memberikan semangat dan doa selama proses penelitian ini.
10. Teman-teman seperjuangan peneliti yaitu Ka Rita, Ka Thomas, Ka Rizky, Ka Jaka, Ka Caesar, Ka Dino, Susan, Fajar.
11. Teman-teman seperjuangan MOT Manajemen Reguler angkatan 2010.
12. Teman-teman Manajemen Non Reguler angkatan 2010, teman-teman senior Manajemen angkatan 2008 dan 2009.

13. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih peneliti atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian

Jakarta, Februari 2015

Peneliti