

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
Survey Pada Pelanggan Indomaret JL. Palmerah Raya
Jakarta-Barat**

**IIN PUSFITA SARIH
8215080466**



**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

**THE INFLUENCE OF PERCEPTIONS SERVICE QUALITY
AND PERCEPTIONS VALUE TOWARD CUSTOMER
SATISFACTION Survey At Customer Indomaret JL. Palmerah
Raya West Jakarta**

**IIN PUSFITA SARIH
8215080466**



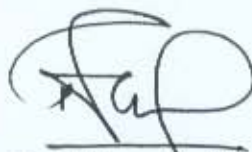
**Skripsi is written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment
At Faculty Of Economi State University Of Jakarta**

**STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2014**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES., M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		10/07/14
2. <u>Usep Suhud, PhD</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Sekretaris		10/07/14
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE., MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		10/07/14
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		10/07/14
5. <u>Agung Kresnamurti RP, ST., MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Pembimbing II		10/07/14

Tanggal Lulus: 23 Juni2014

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi ini merupakan Karya Asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima saksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2014

Yang Membuat Pernyataan



Iin Pusfita Sarih

ABSTRAK

In Pusfita Sarih., 2014; Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Palmerah. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui deskripsi / gambaran dari persepsi kualitas pelayanan, persepsi nilai dan kepuasan pelanggan Indomaret Palmerah, 2) Untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indomaret, 3) Untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi nilai terhadap kepuasan pelanggan Indomaret, 4) Untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan persepsi nilai secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Indomaret. Objek penelitian ini pelanggan indomaret cabang palmerah Jakarta barat yang belanja lebih dari satu kali dalam sebulan dalam kurun waktu Mei 2013 sampai Januari 2014. Sampel yang digunakan pada penilitan ini 370 responden dan analisis penghitungan data menggunakan *software SPSS 22*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) adanya pengaruh signifikan positif dari persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (0,442), 2) adanya pengaruh signifikan positif dari persepsi nilai terhadap kepuasan pelanggan (0,445), 3) adanya pengaruh signifikan positif dari persepsi kualitas pelayanan dan persepsi nilai terhadap kepuasan pelanggan (0,301), (0,305).

Kata kunci : persepsi kualitas pelayanan, persepsi nilai, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

In Pusfita Sarih., 2014; Influence Perceptions of Service Quality, Perceived Value on Customer Satisfaction Indomaret Palmerah. Thesis, Jakarta: Concentration in Marketing Management, Program Management S1, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

The purpose of this research are: 1) to determine the description / overview of the perception of service quality, perceived value and customer satisfaction at Indomaret Palmerah, 2) To examine empirically the effect of perceptions of service quality on customer satisfaction Indomaret, 3) To examine empirically the effect of the perception of the value of the Indomaret customer satisfaction, 4) To empirically test the influence of perceptions of service quality and perceived value together towards customer satisfaction Indomaret. The research object Indomaret customers western Jakarta branch palmerah shopping more than once a month in the period from May 2013 to January 2014. Samples used in this research 370 respondents and analysis of data using SPSS software tally 22. Hypothesis testing results showed: 1) positive significant effect on the perception of service quality on customer satisfaction (0.442), 2) the existence of a significant positive influence of perceived value on customer satisfaction (0.445), 3) a positive significant effect on the perception of service quality and perceived value to the customer's customer satisfaction (0.301), (0.305).

Keywords: perception of service quality, perceived value, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, 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. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si. dan Bapak Agung Kresnamurti,ST, MM selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Mohammad. Rizan, SE, MM. dan Bapak Usep Suhud, PhD, selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Bapak Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Dr. Hamidah SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
5. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad,S.Si,M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.

6. 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.
7. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Ibunda Jahrona, ayahanda Ibrahim selaku orang tua penulis, Ika Mau Linda Dan M reza selaku adik.dan Ibu Sukarti selaku tante yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Lalu seluruh teman-teman dari S1 Manajemen angkatan 2008, angkatan 2009 dan angkatan 2010, baik reguler maupun non reguler yang selalu menyemangati peneliti selama ini, khususnya Junita Leonsius, Jonathan Pertanov, Teguh Kurnaen,Gerry, Wita, Frista, Budi dan Adit.
9. Dan tak lupa saya mengucapkan terima kasih Kepada PT. Asia Outsourcing Service yang telah mengizinkan kepada saya, memakai jam - kerja untuk kuliah

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu, peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat m-emberikan manfaat bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya.

Jakarta, Juni 2014

Peneliti