

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI  
YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN (SURVEY  
PENGUNJUNG GRAPARI TELKOMSEL JAKARTA)**

**WAHYU CHANDRA WIRAWAN**

**8215145230**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2019**

***ANALYZING THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND  
PERCEIVED VALUE TOWARD CUSTOMER SATISFACTION  
TO CREATE CUSTOMER LOYALTY (SURVEY TOWARD  
GRAPARI TELKOMSEL VISITORS JAKARTA)***

**WAHYU CHANDRA WIRAWAN**

**8215145230**



**Essay is Written as Part of Bachelor Degree in Economics Accomplishment**

**STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2019**

## ABSTRAK

**Wahyu Chandra Wirawan, 2018; Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Survey Pengunjung GraPari Telkomsel Jakarta). Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dra. Basrah Saidani, M.Si & Andrian Haro, S.Si, M.M**

Secara garis besar, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, nilai yang dirasakan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Data yang digunakan merupakan data primer dengan metode pengumpulan survey dan instrumen kuesioner. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 200 responden dengan kriteria setidaknya pernah mengunjungi GraPari sebanyak 3 kali dan memahami pelayanan yang diberikan pihak tersebut. Lokasi penelitian dilakukan di GraPari Jakarta. Teknik analisis data menggunakan metode persamaan structural (SEM) dengan alat SPSS Statistics 24 & SPSS AMOS 24. Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, nilai yang dirasakan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Nilai yang Dirasakan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, GraPari Telkomsel, SEM

## **ABSTRACT**

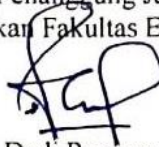
***Wahyu Chandra Wirawan, 2018; Analyzing The Effect Of Service Quality And Perceived Value Toward Customer Satisfaction To Create Customer Loyalty (Survey Toward Grapari Telkomsel Visitors Jakarta). Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dra. Basrah Saidani, M.Si & Andrian Haro, S.Si, M.M***

*The outline of this research is to analyze the effect from service quality toward customer satisfaction, perceived value toward customer satisfaction, service quality toward customer loyalty, perceived value toward customer loyalty, and customer satisfaction toward customer loyalty. Data used was primary data with survey collection method and questionnaire instrument. This research used 200 sample with criteria at least visited GraPari 3 times and understanding the service provided by the company. Location of this research is GraPari Jakarta. Analysis data technique using structural equation modelling (SEM) with tools SPSS Statistics 24 & SPSS AMOS 24. The results of this study are, service quality positively affects customer satisfaction and customer loyalty, perceived value positively affects customer satisfaction and customer loyalty, also customer satisfaction positively affects customer loyalty.*





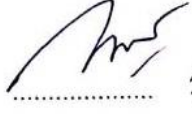
***Key words:*** *Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, GraPari Telkomsel, SEM*

## LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwana, ES., M.Bus  
NIP:19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Setvo Ferry Wibowo, S.E, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Ketua		15/02/2019
2. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIDK. 8817860018	Sekretaris		18/02/2019
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, S.E, M.M</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		18/02/2019
4. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Pembimbing I		20/02/2019
5. <u>Andrian Haro, S.Si, M.M</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Pembimbing II		20/02/2019

Tanggal Lulus: 15 Februari 2019.

## 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 bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 15 Februari 2019  
Pembuat Pernyataan

  
  
Wahyu Chandra Wirawan  
NIK. 8215145230

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah Bapa, Yesus Kristus, dan Roh Kudus atas segala cinta kasih dan berkat yang dilimpahkan sehingga peneliti dapat menyusun skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Survey Pengunjung Grapari Telkomsel Jakarta)”.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari orang-orang yang mendukung peneliti tanpa henti. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof., Dr. Dedi Purwana, M.Bus selaku Ketua Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Andrian Haro, S.Si, M.M selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan masukan, nasihat, dan motivasi terhadap peneliti selama menyusun skripsi.
4. Andrian Haro, S.Si, M.M selaku Dosen Pembimbing 2 yang banyak memberikan koreksi dan masukan kepada peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
5. Setyo Ferry Wibowo, S.E, M.Si selaku Ketua Sidang yang memberikan banyak saran dan masukan bagi peneliti dalam menyempurnakan skripsi yang disusun.

6. Shandy Aditya, BIB, MPBS selaku Sekrtetaris Sidang yang memberikan saran bagi peneliti untuk menyempurnakan skripsi ini.
7. Dr. Mohamad Rizan, S.E, M.M selaku Penguji Ahli yang banyak memberikan saran dan masukan kepada peneliti dalam menyempurnakan skripsi yang disusun.
8. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi baik dan dorongan moril bagi peneliti untuk segera menyelesaikan studi.
9. Ibu penulis, L. Hernalia Lubis yang selalu memberikan dorongan moril dan semangat kepada peneliti agar tidak mudah menyerah selama proses menyusun skripsi.
10. Ayah penulis, Aiptu. Suprihanto yang menginspirasi peneliti untuk selalu berjuang dalam menyelesaikan skripsi. Kiranya semangat dan ketekunan Beliau dalam menjalankan tugas selalu mendorong peneliti untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
11. Teman penulis, Dani Agustiawan dan Amoi Simanjuntak yang tidak henti mengingatkan peneliti untuk selalu semangat dan berfikir positif untuk bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Sahabat peneliti, Lisa Monita Lusiana yang selalu menemani peneliti dalam kondisi apapun dan memberikan masukan yang baik sehingga skripsi yang penulis buat dapat diselesaikan
13. Teman – teman Management B yang saling mengingatkan dan memberi semangat.



14. *Linkin Park, the awesome band who motivated me very much through their songs so I always have my way to relief my stress.*

Penulis berharap, skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menginspirasi peneliti lainnya, serta dapat menambah sumber literasi bagi Universitas Negeri Jakarta. Atas kekurangan pada penulisan skripsi ini, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran untuk memperbaiki dan menyempurnakan tulisan yang penulis buat.

Jakarta, 15 Februari 2019

Wahyu Chandra Wirawan

