

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI
*INTERVENING***

**RIANTI DEA RIZKY PRATIWI
8215163462**



**Skripsi Ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PERCEIVED VALUE ON
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS
INTERVENING***

**RIANTI DEA RIZKY PRATIWI
8215163462**



**This Thesis Is Prepared As One of The Requirements To Get A Bachelor of
Management at The Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta**

**STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

ABSTRAK

Rianti Dea Rizky Pratiwi, 2020; Pengaruh *Service Quality* dan *Perceived Value* terhadap *Customer Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* sebagai *Intervening* (Survei pada Pengguna Aplikasi Tokopedia). Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, S.E, MM & Ika Febrilia, S.E, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction*, pengaruh *perceived value* terhadap *customer satisfaction*, pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*, pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty*, pengaruh *perceived value* terhadap *customer loyalty*, pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai *intervening*, pengaruh *perceived value* terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai *intervening*, pada pengguna aplikasi Tokopedia. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian adalah 200 responden pelanggan yang pernah melakukan pembelian pada situs belanja online aplikasi Tokopedia. Analisis data menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (Structural Equation Model) dari paket statistik LISREL versi 8.8 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) *Service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction*. 2) *Perceived value* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction*. 3) *Customer satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer loyalty*. 4) *Service Quality* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *customer loyalty*. 5) *Perceived value* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *customer loyalty*. 6) *Service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*. 7) *Perceived value* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*.

Kata Kunci: *service quality*, *perceived value*, *customer satisfaction*, *customer loyalty*, *e-commerce* Tokopedia.

ABSTRACT

Rianti Dea Rizky Pratiwi, 2020; Effect of Service Quality and Perceived Value on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening (Survey on Tokopedia Application Users). Thesis, Jakarta: S1 Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, Advisory Team: Dr. Mohamad Rizan, S.E, MM & Ika Febrilia, S.E, M.M.

This study aims to investigate the effect of service quality on customer satisfaction, the effect of perceived value on customer satisfaction, the effect of customer satisfaction on customer loyalty, the effect of service quality on customer loyalty, the effect of perceived value on customer loyalty, the effect of service quality on customer loyalty with customer satisfaction as intervening, the effect of perceived value on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening, for Tokopedia application users. The data collection method used a survey method with an instrument in the form of a questionnaire. The research object was 200 customer respondents who had made purchases on the online shopping site, the Tokopedia application. Data analysis used SPSS version 22 and SEM (Structural Equation Model) from the LISREL version 8.8 statistical package to process and analyze research data. The results of hypothesis testing show: 1) Service quality has a significant positive effect on customer satisfaction. 2) Perceived value has a significant positive effect on customer satisfaction. 3) Customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty. 4) Service Quality has no significant positive effect on customer loyalty. 5) Perceived value has no significant positive effect on customer loyalty. 6) Service quality has a significant positive effect on customer loyalty through customer satisfaction. 7) Perceived value has a significant positive effect on customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords: service quality, perceived value, customer satisfaction, customer loyalty, Tokopedia e-commerce.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.
NIP: 197207152001121001

| Nama | Tandatangan | Tanggal |
|---|--|--------------------------|
| 1. <u>Agung Kresnamurti Rivai p., ST, M.M.</u> NIP.197404162006041001 (Ketua) |  | 26 Agustus 2020 |
| 2. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS.</u> NIP.19849404082019031003 (Sekertaris) |  | 21 Agustus 2020 |
| 3. <u>Usep Suhud, M.Si., Ph.D</u> NIP. 197002122008121001 (Penguji Ahli) |  | 26 Agustus 2020 |
| 4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE., M.M.</u> NIP.197206272006011001 (Pembimbing I) |  | 19 Agustus 2020 |
| 5. <u>Ika Febrilia, SE., M.M.</u> NIP. 198702092015042001 (Pembimbing II) |  | 24 Agustus 2020 |

Tanggal Lulus 13 Agustus 2020

Nama : Rianti Dea Rizky Pratiwi

NIM : 8215163462

Program Studi : S1 Manajemen

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 daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakberatan, 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, 13 Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan



Rianti Dea Rizky Pratiwi

No. Reg: 8215163462



Scanned with
CamScanner

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan Karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Dalam menyelesaikan skripsi ini. Selama menyelesaikan skripsi ini, saya begitu banyak mendapat dukungan dari berbagai pihak. Ungkapan terima kasih saya tunjukkan kepada:

1. Dr. Mohamad Rizan, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I
2. Ika Febrilia, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II
3. Dr. Suherman, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Para dosen dan seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan selama perkuliahan
6. Keluarga besar HIMA Manajemen FE UNJ, khususnya Biro Entrepreneur
7. Teman-teman S1 Manajemen angkatan 2016
8. Ricky Rama Saputra dan Haiqal Muhamad Alfarisy yang sudah banyak membantu dan mendukung selama penyusunan skripsi ini

Jakarta, 13 Agustus 2020

Peneliti