

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*