

SKRIPSI
**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*,
CUSTOMER PERCEIVED VALUE, DAN *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PRODUK IPHONE DI
JAKARTA**



UNTAR
Universitas Tarumanagara

DIAJUKAN OLEH:
NAMA: Johanes Steven
NIM: 115160046

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2020**

SKRIPSI
PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*,
CUSTOMER PERCEIVED VALUE*, DAN *CUSTOMER
***RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP**
***CUSTOMER LOYALTY* PRODUK IPHONE DI**
JAKARTA



UNTAR
Universitas Tarumanagara

DIAJUKAN OLEH:
NAMA: Johanes Steven
NIM: 115160046

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2020



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama mahasiswa : Johanes Steven
 NPM (Nomor Pokok Mhs.) : 115160046
 Program Studi : S.1 Jurusan Manajemen



Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat / menyontek
2. Mengutip tanpa menyebutkan sumbernya
3. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan S.1 MANAGEMENT dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan di skors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 6 Juni 2019



Johanes Steven
 nama lengkap mhs.

CATATAN :

1. Di fotocopy 5 X, untuk mahasiswa yang bersangkutan,
2. Asli dikembalikan ke Jurusan,
3. Harap dilampirkan pada setiap Soft Cover maupun Hard Cover Skripsi

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	JOHANES STEVEN
NIM	115160046
PROGRAM / JURUSAN	SI / MANAJEMEN
KONSENTRASI	MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI	PENGARUH <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> , <i>CUSTOMER PERCEIVED VALUE</i> , DAN <i>CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT</i> TERHADAP <i>CUSTOMER LOYALTY</i> PRODUK IPHONE DI JAKARTA

Jakarta, 16 Januari 2019
Pembimbing,



(Dra. Rodhiah, M.M.)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Johanes Steven
NIM : 115160046
Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi

Pengaruh Customer Satisfaction, Customer Perceived Value, dan Customer Relationship Management terhadap Customer Loyalty produk iPhone di Jakarta

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 30 Januari 2020 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : Oey Hannes Widjaja S.E., M.M., MIKOM.
2. Anggota : Lydiawati Soelaiman S.T., M.M.
Dra. Rodhiah, M.M.

Jakarta, 12 Februari 2020

Pembimbing



(Dra. Rodhiah, M.M.)

ABSTRACT

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

- (A) JOHANES STEVEN
- (B) *THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER PERCEIVED VALUE AND CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TOWARD PRODUCT IPHONE CUSTOMER LOYALTY IN JAKARTA*
- (C) *xiv + 68 pages, 2020, 13 tables, 7 pictures, 7 attachments*
- (D) *MARKETING MANAGEMENT*
- (E) ***Abstract:** The purpose of this study was to determine the effect of customer satisfaction, customer perceived value, and customer relationship management toward product iPhone customer loyalty in Jakarta. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires using a likert scale of 1-5. Sample was selected using purposive sampling method amounted to 110 respondents at Jakarta. This research uses structural equation modeling (SEM) analysis technique and using SMART PLS 3 software to process data. The results of this study showed that customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty, customer perceived value has a positive effect on customer loyalty and customer relationship management has a positive effect on customer loyalty.*
- (F) *Customer Relationship, Customer Perceived Value, Customer Relationship Management, Customer Loyalty*
- (G) *Reference list: 46 (1975-2019)*
- (H) Dra. Rodhiah, M.M.

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

- (A) JOHANES STEVEN
- (B) PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PRODUK IPHONE DI JAKARTA.
- (C) xiv + 68 Halaman, 2020, 13 tabel, 7 gambar, 7 lampiran
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) **Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *customer satisfaction*, *customer perceived value*, dan *customer relationship management* terhadap *customer loyalty* produk iPhone di Jakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner menggunakan skala likert 1 – 5. Sampel dipilih menggunakan metode *purposive sampling* yang berjumlah 110 responden di Jakarta. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *structural equation modeling* (SEM) dengan menggunakan *software* SMART PLS 3 untuk mengolah data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *customer satisfaction* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty*, *customer perceived value* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* dan *customer relationship management* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty*.
- (F) *Customer Satisfaction, Customer Perceived Value, Customer Relationship Management, Customer Loyalty*
- (G) Daftar Acuan 46 acuan (1975-2019)
- (H) Dra. Rodhiah, M.M.