

SKRIPSI

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* HOTEL SPARKS LUXE DI JAKARTA: *PERCEIVED VALUE* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI



DIAJUKAN OLEH:

**NAMA : PRINCESSA TJAHYADIKARTA
NIM : 115160479**

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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2020

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : PRINCESSA TJAHYADIKARTA
NO. MAHASISWA : 115160479
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI : PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION HOTEL
SPARKS LUXE DI JAKARTA: *PERCEIVED*
VALUE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Jakarta, Januari 2020

Pembimbing,



(Dr. Cokki, S.E., M.M)

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : PRINCESSA TJAHYADIKARTA
NO. MAHASISWA : 115160479
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN

Judul Skripsi

Pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* hotel sparks luxe di jakarta:
perceived value sebagai variabel mediasi

Telah diuji pada ujian skripsi komprehensif tanggal 30 Januari 2020 dan dinyatakan lulus,
dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Ary Satria Pamungkas S.E.,M.M.
2. Anggota Penguji : Dr. Cokki, S.E., M.M.
Hendra Wiyanto S.E., M.E.

Jakarta, 14 Februari 2020

Pembimbing



Dr. Cokki, S.E., M.M.

ABSTRACT

TARUMANAGARA UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMY
JAKARTA

(A) Princessa Tjahyadikarta (115160479)

(B) *EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION HOTEL SPARKS LUXE IN JAKARTA: PERCEIVED VALUE AS A VARIABLE OF MEDIATION*

(C) 80+ XV pages, 22 tables, 8 pictures, 3 attachments

(D) *MARKETING MANAGEMENT*

(E) **Abstract:** *The purpose of this study is to examine the analysis of the effect of service quality on customer satisfaction with perceived value as a mediating variable in the Sparks Luxe Hotel in Jakarta. Samples were selected using a simple sampling method which collected 300 respondents. The data processing technique uses the SmartPLS software version 3.2.8 SEM and Microsoft Excel 2010. The results of this study indicate that service quality and perceived value as mediation have a significant effect on customer satisfaction at the Sparks Luxe Hotel in Jakarta.*

(F) *Service Quality, Customer Satisfaction, Perceived Value*

(G) *37 References (1998 – 2018)*

(H) Dr. Cokki, S.E., M.M

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

(A) Princessa Tjahyadikarta (115160479)

(B) PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* HOTEL SPARKS LUXE DI JAKARTA: *PERCEIVED VALUE* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(C) 80+ XV halaman, Tabel 22, Gambar 8, Lampiran 3

(D) MANAJEMEN PEMASARAN

(E) **Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah menguji analisis pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* dengan *perceived value* sebagai variabel mediasi pada Hotel Sparks Luxe di Jakarta. Sampel diseleksi dengan menggunakan metode sampling sederhana terkumpul 300 responden. Teknik proses data menggunakan *n software* SmartPLS versi 3.2.8 SEM dan Microsoft Excel 2010. Hasil dari penelitian ini menunjukkan *service quality* dan *perceived value* sebagai mediasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Hotel Sparks Luxe di Jakarta.

(F) Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Persepsi Nilai

(G) Daftar Acuan 37 (1998 – 2018)

(H) Dr. Cokki, S.E., M.M