

SKRIPSI

**PREDIKSI *SERVICE QUALITY* DAN CONSUMER
INNOVATIVENESS TERHADAP *SWITCHING INTENTION*
PENGGUNA LAYANAN TELKOMSEL DI JAKARTA BARAT:
CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



UNTAR
Universitas Tarumanagara

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : ARI WILREADY

NIM : 115160328

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

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

JAKARTA

2020

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Ari Wilready
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115160328
Program Studi : S1 Manajemen
Alamat : JL Semangka Raya No 26.A
No HP : 08119486610

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

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors 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, 9 July 2020


6000
Ari Wilready

Ari Wilready

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ARI WILREADY
NPM : 115160328
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PREDIKSI *SERVICE QUALITY* DAN *CONSUMER INNOVATIVENESS* TERHADAP *SWITCHING INTENTION* PENGGUNA LAYANAN TELKOMSEL DI JAKARTA BARAT: *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Jakarta, 28 Mei 2020

Pembimbing,



(Herlina Budiono, S.E., M.M)

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ari Wilready
NIM : 115160328
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Judul Skripsi

**PREDIKSI *SERVICE QUALITY* DAN *CONSUMER INNOVATIVENESS* TERHADAP
SWITCHING INTENTION PENGGUNA LAYANAN TELKOMSEL DI JAKARTA BARAT:
CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI.**

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komperhensif tanggal 23 Juli 2020 dan dinyatakan lulus,
dengan tim penguji yang terdiri atas :

1. Ketua : Lydiawati Soelaiman, S.T., M.M.
2. Anggota 1 : Herlina Budiono, S.E., M.M.
3. Anggota 2 : Ronnie Resdianto Masman, S.E., M.A., M.M.

Jakarta, 23 Juli 2020

Pembimbing



(Herlina Budiono, S.E., M.M)

ABSTRACT

FACULTY OF ECONOMY AND BUSINESS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

- (A) ARI WILREADY (115160328)
- (B) *THE PREDICTION OF SERVICE QUALITY AND CONSUMER INNOVATIVENESS ON SWITCHING INTENTION TELKOMSEL CUSTOMERS IN WEST JAKARTA: CUSTOMER SATISFACTION AS MEDIATOR VARIABLE*
- (C) *XVI+98 Pages, 20 Tables, 9 Pictures, 4 Attachments*
- (D) *MARKETING MANAGEMENT*
- (E) **Abstract:** *The purpose of this study is to examine 1) whether Service Quality can predict Customer satisfaction positively 2) whether Consumer Innovativeness can predict Switching Intention negatively 3) whether Customer Satisfaction can predict Switching Intention negatively 4) and whether Customer Satisfaction can mediate the prediction of Service Quality on Switching Intention. The population in this study are Telkomsel service users in West Jakarta and used 121 respondents for the samples. Non-probability sampling was the technique used for this study and the data collection method used was convenience sampling. The result of this study are 1) Service Quality can predict Customer Satisfaction positively 2) Consumer Innovativeness can predict Switching Intention negatively 3) Customer Satisfaction can't predict Switching Intention negatively 4) and*

Customer Satisfaction can't mediate the prediction of Service Quality on Switching Intention.

(F) *Service Quality, Consumer Innovativeness, Switching Intention, Customer Satisfaction*

(G) *References 75 (1971-2019)*

(H) *Herlina Budiono, S.E., M.M.*

ABSTRAK

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

- (A) ARI WILREADY (115160328)
- (B) PREDIKSI *SERVICE QUALITY* DAN *CONSUMER INNOVATIVENESS* TERHADAP *SWITCHING INTENTION* PENGGUNA LAYANAN TELKOMSEL DI JAKARTA BARAT: *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
- (C) XVI+98 Halaman, 20 Tabel, 9 Gambar, 4 Lampiran
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) **Abstrak:** Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui 1) apakah *Service Quality* dapat memprediksi secara positif *Customer Satisfaction* 2) apakah *Consumer Innovativeness* dapat memprediksi secara negatif *Switching Intention* 3) apakah *Customer Satisfaction* dapat memprediksi secara negatif *Switching Intention* 4) dan apakah *Customer Satisfaction* sebagai mediasi dapat memprediksi keterkaitan *Service Quality* dan *Customer Switching Intention*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna layanan Telkomsel di Jakarta Barat dengan sampel yang digunakan sebanyak 121 responden. *Non-Probability Sampling* adalah teknik yang digunakan dalam melakukan penelitian ini dengan metode pengambilan sampel berupa *convenience sampling*. Penelitian ini memperoleh hasil berupa 1) *Service Quality* dapat memprediksi secara positif *Customer Satisfaction* 2) *Consumer Innovativeness* dapat

memprediksi secara negatif *Switching Intention* 3) *Customer Satisfaction* tidak dapat memprediksi secara negatif *Switching Intention* 4) dan *Customer Satisfaction* sebagai mediasi tidak dapat memprediksi keterkaitan *Service Quality* dan *Customer Switching Intention*.

- (F) *Service Quality, Consumer Innovativeness, Service Quality, Customer Satisfaction*
- (G) Daftar Acuan 75 acuan (1971-2019)
- (H) Herlina Budiono, S.E., M.M.