

**PENGARUH *PERCEIVED VALUE* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN DIMEDIASI
OLEH VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN PADA
LABORATORIUM KLINIK CITO**

SKRIPSI



DIAJUKAN OLEH :

ALBERT ALRA YORDANUS

NIM : 041211233131

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2020**

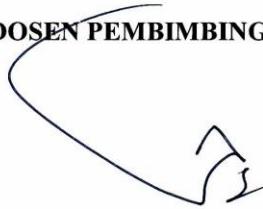
SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED VALUE* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN DIMEDIASI
OLEH VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN PADA
LABORATORIUM KLINIK CITO**

DIAJUKAN OLEH:

**ALBERT ALRA YORDANUS
NIM : 041211233131**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:
DOSEN PEMBIMBING,**



**Sony Kusumasondjaja, S.E., M.Com., Ph.D.
NIP: 1976 05012000031001**

TANGGAL 27 JANUARI 2020

KETUA PROGRAM STUDI,



**Dr. Masmira Kurniawati, S.E., M.Si.
NIP: 1975 03232006042001**

TANGGAL 27 JANUARI 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Albert Alra Yordanus, 041211233131), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 10 / 01 / 2020



Albert Alra Yordanus
NIM.: 041211233131

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dan dapat menyelesaikan studi pada Program Studi S1 Manajemen Universitas Airlangga.

Sholawat serta salam semoga tercurah atas Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya, serta semoga semua umatnya senantiasa dapat menjalankan syari'at-syari'atnya, amin.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Value* dan *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui moderasi Variabel Kepuasan Pelanggan pada Laboratorium Klinik Cito” ini ditulis sebagai salah satu persyaratan akademik untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga Surabaya. Atas dukungan dan bantuan oleh berbagai pihak, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya untuk seluruh pihak yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

1. Prof. Dr. Hj. Dian Agustia, S.E.,M.Si.,Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dr. *Praptini Yulianti*, Dra.Ec., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dr. Masmira Kurniawati, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Bapak Sony Kusumasondjaja, S.E., M.Com., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar selalu memberikan waktu, saran, koreksi, dan masukan kepada penulis.
5. Ibu Prof. Dr. Anis Eliyana, S.E., M.Si. selaku dosen wali yang telah membimbing dalam perwalian dari awal semester.
6. Seluruh dosen prodi S1 Manajemen khususnya Tim dosen konsentrasi Manajemen Pemasaran; Pak Sony, Pak Sri Gunawan, Ibu Tuti, Ibu Sri Hartini, Ibu Tanti yang telah memberikan ilmu konsentrasi manajemen

pemasaran serta Seluruh civitas akademika Universitas Airlangga yang telah membantu kelancaran kegiatan perkuliahan dan tugas penulis.

7. Kedua Orang tua penulis, Bapak Alex Sampe dan Ibu Ira Susanti dan kedua Mertua penulis, Bapak Heru Siswanto dan Ibu Siti Nur Elly Yani yang selalu memberikan bimbingan, do'a, dan kasih sayang untuk memberikan dukungan secara moral maupun materil yang tidak ternilai.
8. Terima kasih untuk Istri saya tercinta, Safina Nurlita Sari yang selalu memberikan do'a, kasih sayang dan dukungan baik di saat suka maupun duka.
9. Saudara-saudara yang saya sayangi (Mbak Irene, Mas Rinto, Mas Satria, Aleandro, Shaleh, Razell) yang memberikan dukungan yang sangat membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan penelitian. Juga seluruh anggota Keluarga Besar "ABH".
10. Sahabat penulis (D'Artagnian dan Enigma) yang selalu ada untuk menghibur penulis.
11. Seluruh teman – teman satu angkatan Manajemen 2012 maupun senior, baik itu warga, alumni, maba, dan kepanitiaan dalam program kerja selama ini. Semoga menjadi orang – orang sukses dan bermanfaat bagi banyak orang.
12. Serta banyak pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Berkat rahmat ALLAH SWT, serta pengarahan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak kekurangan mengingat terbatasnya kemampuan penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran guna penyempurnaan selanjutnya. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kepentingan bersama.

Surabaya, 5 Maret 2019

Albert Alra Yordanus