



**PENGARUH PERSEPSI NILAI TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN DAN
KEPERCAYAAN MEREK (STUDI KASUS KONSUMEN SPOTIFY
PREMIUM PADA GENERASI Z DI JAKARTA)**

SKRIPSI

**Fitria Rahmadhani
2021021021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2024**

**Pengaruh Persepsi Nilai konsumen pada Loyalitas
konsumen Melalui Kepuasan konsumen serta Kepercayaan
Merek (Studi Kasus konsumen Spotify Premium pada
Generasi Z di Jakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebuah syarat memperoleh Gelar Sarjana
dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora serta Bisnis,
Universitas Pembangunan Jaya**

**Fitria Rahmadhani
2021021021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN**

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Merek (Studi Kasus Konsumen Spotify Premium pada Generasi Z di Jakarta)

Nama : Fitria Rahmadhani
NIM : 2021021021
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 6 Desember 2024

Menyetujui,

Pembimbing Utama



(Dr. Yohanes Totok
Suyoto S.S., M.Si., CPMA)

NIP:

Kepala Program Studi Manajemen



(Dr. Dede Sujeman, S.E., M.M., CMA)

NIP: 0310058503

LEMBAR PENGESAHAN

Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Merek (Studi Kasus Konsumen Spotify Premium pada Generasi Z di Jakarta)

SKRIPSI

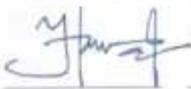
Oleh:

Fitria Rahmadhani

2021021021

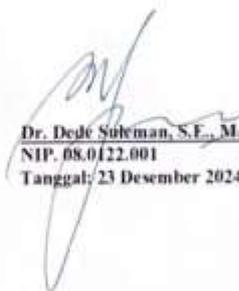
Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Hari/Tanggal: 16 Desember 2024

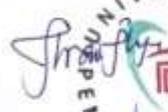
	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama <u>Dr. Yohanes Totok Susoto S.S., M.Si., CPMA</u> NIP. 08.0818.016		23 Desember 2024
Dosen Penguji 1 <u>Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA</u> NIP. 08.0122.001		23 Desember 2024
Dosen Penguji 2 <u>Deddy Wibowo Adinugroho, S.E., M.M.</u> NIP. 08.0924.027		23 Desember 2024

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen


Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA
NIP. 08.0122.001
Tanggal: 23 Desember 2024

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis



Dra Clara Evi Citraningtyas, S.A., Ph.D
NIP. 08.0920.027
Tanggal: 23 Desember 2024

**SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA
DAN KESEDIAAN PUBLIKASI**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Fitria Rahmadhani

NIM : 2021021021

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul: **PENGARUH PERSEPSI NILAI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN MEREK (STUDI KASUS KONSUMEN SPOTIFY PREMIUM PADA GENERASI Z DI JAKARTA)**

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 16 Desember 2024



Nama : Fitria Rahmadhani

NIM : 2021021021

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik serta tepat waktu. Skripsi yang berjudul “PENGARUH PERSEPSI NILAI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN MEREK (STUDI KASUS KONSUMEN SPOTIFY PREMIUM PADA GENERASI Z DI JAKARTA) disusun untuk memenuhi sebuah persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora serta Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Penyusunan skripsi ini didukung oleh berbagai observasi serta bantuan dari banyak pihak yang membantu mengatasi berbagai tantangan selama tahapan pengerjaan. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sejumlah-besarnya untuk semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, kepada:

1. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito, selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Bapak Prof. Dr. Yudi Samyudia, Ph.D., selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, Dra., M.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Humaniora serta Bisnis.
4. Bapak Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA., selaku Kepala Program Studi Manajemen serta Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Bapak Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto S.S., M.Si., CPMA selaku Dosen Pembimbing Skripsi
7. Kepada Kedua orang tua, kaka serta adik saya.
8. Teman-teman saya yang sudah memberi semangat serta bantuan selama tahapan penyusunan skripsi.
9. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari jika skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, masukan serta saran dari pembaca sangat diinginkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini bisa memberi manfaat untuk semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 6 December 2024

Fitria Rahmadhani