

**PENGARUH INTERPERSONAL SERVICE QUALITY DAN SELF  
SERVICE TECHNOLOGY SERVICE QUALITY TERHADAP  
CUSTOMER SATISFACTION DENGAN PERCEIVED VALUE  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**TESIS**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan**

**Mencapai derajat S2**

**Program Magister Manajemen**



**Disusun oleh :**

**YAYAN ARUM WULANDARI**

**MM 20401700056**

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**SEMARANG**

**2020**

**PENGARUH INTERPERSONAL SERVICE QUALITY DAN  
SELF SERVICE TECHNOLOGY SERVICE QUALITY  
TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DENGAN  
PERCEIVED VALUE SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

Disusun Oleh :

**YAYAN ARUM WULANDARI**

Telah disetujui oleh Pembimbing dan selajutnya  
dapat diajukan ke hadapan Sidang Panitia Ujian Proposal Tesis  
Program Magister Manejemen  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, Oktober 2019  
Pembimbing,



Drs. H. M. Bedjo Santoso, MT, Ph.D

**PENGARUH INTERPERSONAL SERVICE QUALITY DAN  
SELF SERVICE TECHNOLOGY SERVICE QUALITY  
TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DENGAN  
PERCEIVED VALUE SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

Disusun oleh :

Yayan Arum Wulandari

MM 20401700056

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal Maret 2020

**SUSUNAN PENGUJI**

Pembimbing



Drs. H. M. Bedjo Santoso, MT., Ph.D

Penguji I



Dr. Hendar, SE., M.Si

Penguji II

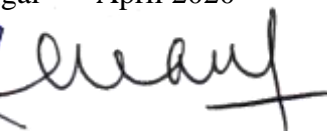


Dr. H. Asyhari, SE., MM

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen

Tanggal April 2020



Prof. Dr. Widodo, SE., M.Si

Ketua Program Studi Magister Manajemen

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun.

Demikina pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik oranglain dan dibenarkan secara hokum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hokum

Semarang, Maret 2020



Yayan Arum Wulandari

MM 20401700056

## **MOTTO**

“ Tidak ada yang kebetulan di muka bumi. semua adalah scenario Tuhan, pemilik rencana paling sempurna. Dengan meyakini semua adalah skenario dari Tuhan, kita bisa menerima kejadian apapun dengan lapang dada sambil terus memperbaiki diri, agar tibalah scenario yang lebih baik lagi” - Tere Liye

“Ketika Anda melihat seseorang yang telah diberikan kekayaan dan keindahan melebihi Anda, lihatlah orang-orang yang masih mampu bersyukur meski dalam kekurangan.”

(HR Muslim)

“Kemenangan terbaik adalah memaafkan” – Ali bin Abi Thalib

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis dengan judul “Pengaruh *Interpersonal Service Quality* dan *Self Service Technology Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Dengan *Perceived Value* Sebagai Variabel Intervening” ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata 2 (S-2) pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Keberhasilan penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menghaturkan terimakasih kepada :

1. Drs. H. M. Bedjo Santoso, MT, Ph.D selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Sultan Agung Semarang sekaligus sebagai dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, dukungan serta motivasi.
2. Dr. Hendar, SE, M.Si. Selau Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang atas arahan, bimbingan dan motivasinya.
3. Seluruh dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Sultan Agung Semarang.
4. Segenap Staf Akademik Program Studi Magister Manajemen Universitas Sultan Agung Semarang.

5. Ibunda Dyah Sulistyowati, Bapak Bambang Teguh serta Ibu Mertua Indah Sri Kuswati, atas segala doa dan dukungannya.
6. Suami sebagai sahabat dan teman hidup saya, Bayu Wijananto serta Ananda tercinta Kenzie Al Ghazy Wijananto P, yang menjadikan semangat besar bagi saya untuk segera menyelesaikan study ini.
7. Rekan-rekan S2 Unissula Angkatan 61 (Seroja), terima kasih atas kebersamaan dan perjuangan bersama selama menempuh program S2 di Unissula, selamat untuk kita semua dan semoga silaturahmi kita selalu terjaga.
8. Teman-teman Bidang Statistik Distribusi BPS Prov Jateng yang memberikan dukungan dan semangat tiada henti agar penulis segera menyelesaikan tesis ini.
9. Rekan-rekan Perpustakaan Statistik Terpadu BPS Provinsi Jawa Tengah yang telah banyak membantu proses pengumpulan data untuk penyelesaian tesis ini
10. Temanku Prima Hapsari yang telah banyak sekali memberikan literatur serta temanku Lilis Anisah yang telah baik hati meminjamkan buku-buku untuk penyelesaian tesis ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah Yang Maha Pengasih selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semuanya yang telah membantu menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Semarang, Maret 2020

Penulis