

**ANALISIS *SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED VALUE* DAN  
*RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN KOTA**

**TUGAS AKHIR  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL**

**Jessicca Sarma Jean Butar Butar  
2001010072**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL  
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA  
DELI SERDANG  
2024**

**ANALISIS *SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED VALUE* DAN  
*RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN KOTA**

**JESSICCA SARMA JEAN BUTAR BUTAR**

**TUGAS AKHIR**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Pemasaran  
Internasional

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL  
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA  
DELI SERDANG  
2024**

**PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR  
SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini menyatakan bahwa laporan tugas akhir berjudul **Analisis Service Quality, Perceived Value dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota** adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun 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 Tugas Akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Deli Serdang, 03 Oktober 2024



Jessica Sarma Jean Butar Butar  
NIM 2001010072

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Jessica Sarma Jean Butar Butar

NIM : 2001010072

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Judul Tugas Akhir : Analisis *Service Quality*, *Perceived Value* dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota


Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri dan bukan merupakan hasil plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan tugas akhir saya secara orisinal dan otentik. Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakan integritas akademik di institusi ini.



Deli Serdang, 03 Oktober 2024

Saya yang menyatakan,

  
Jessica Sarma Jean Butar Butar  
2001010072

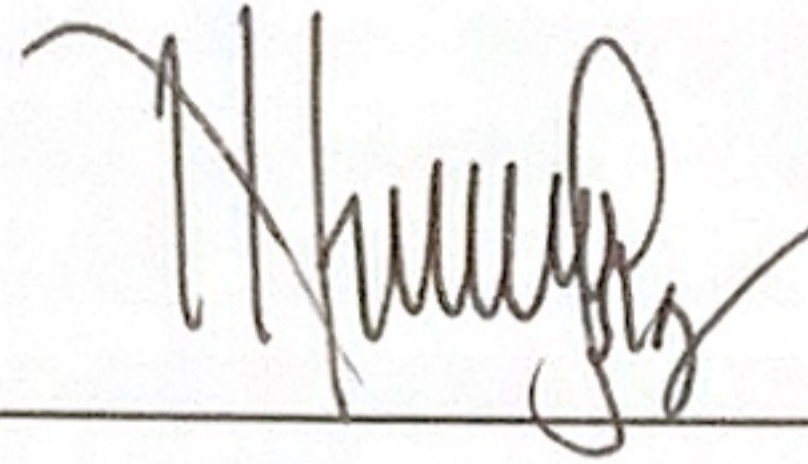
## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : **Analisis Service Quality, Perceived value, dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota**

2. Identitas Mahasiswa  
- Nama : **Jessicca Sarma Jean Butar Butar**  
- NIM : **2001010072**  
- Program Studi : **Manajemen Pemasaran Internasional**

3. Persetujuan  
Pembimbing Utama : **Nora Anisa Br Sinulingga, SE, M.M**  
NIDN : **0114119001**

Tanda Tangan



---

Pembimbing Pendamping : **Enty Evasari Simanjuntak, SE, M.S.M**  
NIDN : **0120028305**

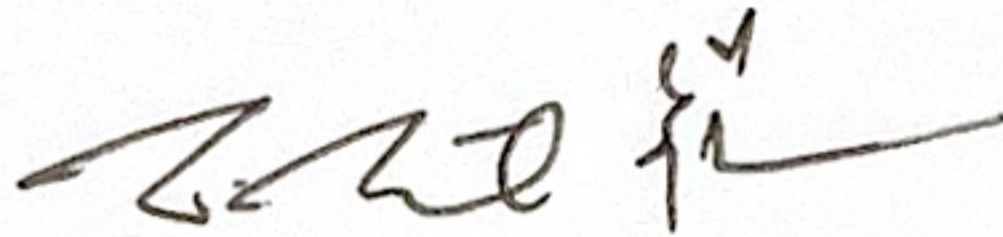
Tanda Tangan



---

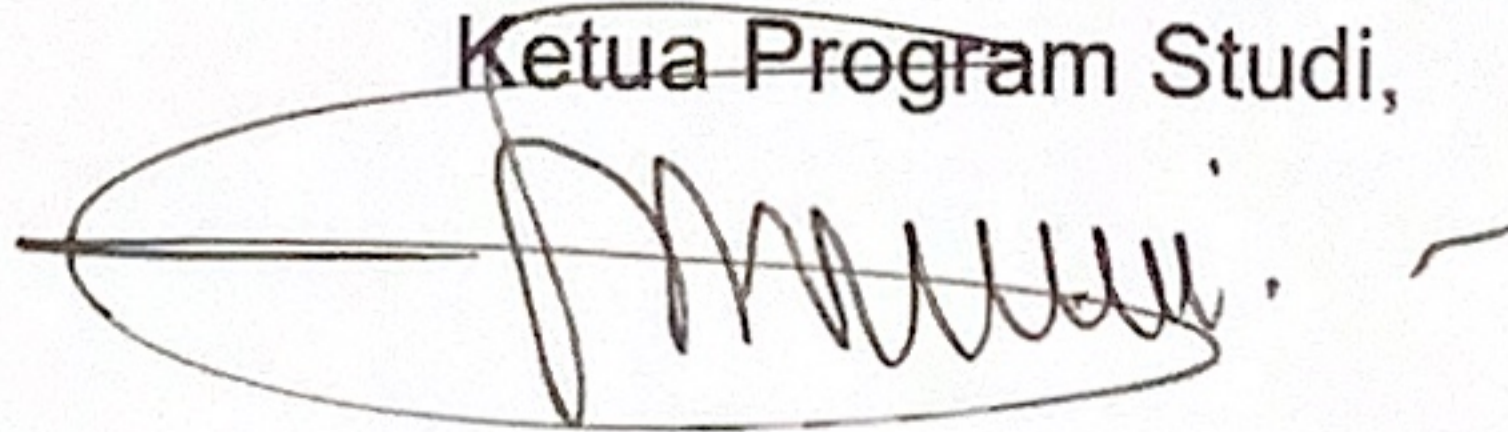
Penguji : **Asmara Wildani Pasaribu, S.Sos, M.M**  
NIDN : **0121097801**

Tanda Tangan



---

Mengetahui,  
Deli Serdang, 03 Oktober 2024  
Ketua Program Studi,



---