



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

## LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama Mahasiswa : Ivan Adrian  
Nomor Induk Mahasiswa : 117202039  
Program Studi : Magister Manajemen  
Peminatan : Marketing  
Judul Tesis : PENGARUH *FOOD QUALITY* DAN *PERCEIVED PRICE FAIRNESS* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR PADA PELANGGAN KITAMURA

Jakarta, 6 Juni 2022

Dosen Pembimbing

(Dr. Keni, S.E., M.M.)

**SURAT PERNYATAAN**  
**UNTUK TESIS MAHASISWA MM UNTAR**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama Lengkap Mahasiswa** : Ivan Adrian  
**Nomor Induk Mahasiswa (NIM)** : 117202039  
**Nomor Induk Kependudukan (NIK)** : 3173010903951003  
**Judul Tesis** : *PENGARUH FOOD QUALITY DAN PERCEIVED PRICE FAIRNESS TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR PADA PELANGGAN KITAMURA*

Sebagai penulis Tesis menyatakan bahwa :

1. Saya menjamin dan bertanggung jawab bahwa Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari ditemukan atau terbukti terdapat plagiarism dalam Tesis saya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan dan/atau sanksi akademik lainnya.
2. Saya mendapatkan data (informasi) yang dipakai dalam penyusunan Tesis saya dengan cara / langkah yang benar sesuai dengan etika / tata krama prosedur / perijinan dan pertaturan yang terkait dalam hal pengambilan data (informasi) tersebut
3. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Tarumanagara maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
4. Saya bertanggung jawab penuh terhadap seluruh isi / konten yang terdapat dalam tesis saya berserta segala dampak / resikonya.
5. Apabila dikemudian hari terjadi masalah / kasus yang berkaitan dengan pernyataan-pernyataan saya di atas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dalam keadaan sadar dan sehat serta tidak ada paksaan atau tekanan dari pihak manapun.

Jakarta, 6 Juni 2022

  
(Ivan Adrian)



## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Ivan Adrian  
NIM : 117.20.2039  
Judul Tesis : Pengaruh *Food Quality* dan *Perceived Price Fairness* terhadap  
*Customer Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel  
Mediator pada Pelanggan Kitamura.

Telah diuji pada Sidang Ujian Tesis pada tanggal 11 Juli 2022 dan dinyatakan

# LULUS

dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Dr. Mihani Tjokrosaputro, MM
2. Anggota Penguji I : Dr. Rezi Erdiansyah, M.Si.
3. Anggota Penguji II : Dr. Keni, MM

Jakarta, 11 Juli 2022

Dosen Pembimbing

( Dr. Keni, MM )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis berjudul “**Pengaruh *Food Quality* dan *Perceived Price Fairness* terhadap *Customer Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* sebagai variabel mediator pada pelanggan Kitamura**”. guna memenuhi tugas akhir dan mendapatkan gelar Magister Manajemen Universitas Tarumanagara.

Dengan terselesaikannya tesis ini, penulis menyadari dalam penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang dengan tulus memberikan doa, saran dan kritis sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Keni S.E., MM. Selaku Dosen Pembimbing serta Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Tarumanagara yang telah memberikan bimbingan dalam melakukan penelitian dan penyusunan tesis dengan penuh ketelitian dan tanggung jawab yang tinggi, hingga selesai dengan tepat waktu.
2. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf Program Studi Magister Manajemen Universitas Tarumanagara yang telah memberikan ilmu, semangat, arahan, serta motivasi kepada penulis selama perkuliahan dan penyusunan tesis.
3. Kedua orang tua, yaitu Papa Hendry dan Mama Iing, serta adik-adik (David dan Vina) yang memberikan dukungan dan semangat selama perkuliahan dan penyusunan tesis.
4. Janice Yulieta, yang selalu ada dan siap kapanpun dimanapun untuk mendukung saya.
5. Tante Ita, Om Yosef dan Janet Yulieta yang selalu memberi dukungan dan doa.

6. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis sejak awal semester, yakni Chrisvinlya, Clarice , Axel dan Ko Halbert.
7. Sahabat dan juga kakak kelas di MM Untar, Nico Sumargo.
8. Sahabat yang selalu memberi masukan dan saran selama menjalani perkuliahan, Samuel Kristanto.
9. Teman-teman kantor yang selalu mendukung dan mendoakan, Sherly Yuwono, Ponsen, Viko, Wihelmina, Yusnita, Gilbert, Wintara, Fani, Widya, Pak Bambang, Ci Lina dan Bu Devy.
10. Teman-teman MM Angkatan 67 yang saling menyemangati satu sama lain.
11. Seluruh pihak yang belum dapat disebutkan satu per satu oleh penulis yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian dan penyelesaian laporan tesis ini dengan tepat waktu.
12. Universitas Tarumanagara sebagai tempat dimana penulis menjalankan Pendidikan S1 dan S2 hingga penulis dapat mempersembahkan tesis ini untuk Magister Manajemen.

Penulis menyadari bahwa laporan tesis ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhirnya penulis berharap semoga laporan tesis ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, perusahaan, dan semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 5 Juni 2022

Penulis



Ivan Adrian