



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

---

## **LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

Nama Mahasiswa : Kathleen  
Nomor Induk Mahasiswa : 117.20.2015  
Program Studi : Magister Manajemen  
Peminatan : Strategik  
Judul Tesis : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
PERILAKU PERPINDAHAN PELANGGAN BANK DI JABODETABEK

Jakarta, 11 Juli 2022  
Dosen Pembimbing

Dr. Cokki, SE., M.M.

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama Lengkap Mahasiswa** : **Kathleen**  
**Nomor Induk Mahasiswa (NIM)** : **117.20.2015**  
**Nomor Induk Kependudukan (NIK)** : **3173045706980003**  
**Judul Tesis** : **FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI PERILAKU PERPINDAHAN PELANGGAN BANK DI  
JABODETABEK**

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 / perizinan dan peraturan 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 beserta segala dampak / risikonya.
5. Apabila dikemudian hari terjadi masalah / kasus yang berkaitan dengan pernyataan-pernyataan saya diatas, 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, 11 Juli 2022

**Yang Menyatakan,**

**Kathleen**



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

## **LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Nama : Kathleen  
NIM : 117.20.2015  
Judul Tesis : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Perpindahan Pelanggan Bank di Jabodetabek.

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

## **LULUS**

dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Dr. Ign. Roni Setiawan, MSi.
2. Anggota Penguji I : Dr. Rezi Erdiansyah, M.Si.
3. Anggota Penguji II : Dr. Cokki, MM

Jakarta, 11 Juli 2022

Dosen Pembimbing

( Dr. Cokki, MM )

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan semuanya kepada Tuhan Yang maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tesis ini merupakan salah satu tugas wajib dalam kurikulum program studi Magister Manajemen Universitas Tarumanagara Jakarta, untuk memperoleh gelar Magister Manajemen.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Saran-saran dan kritik membangun sangat diharapkan agar menambah wawasan, pengetahuan dan kemungkinan pengembangan lebih lanjut.

Dalam penyusunan tesis ini, tidak sedikit kendala yang penulis temui, tetapi berkat bimbingan, bantuan dan dorongan baik moril maupun materil dari berbagai pihak akhirnya tesis ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis secara khusus ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Allah Tritunggal. Allah Bapa, Allah Putra dan Allah Roh Kudus yang selalu memberikan kekuatan fisik dan ketabahan selama menjalani proses perkuliahan.
2. Keluarga yang terkasih, Mama dan Annice. Terima kasih untuk segala dukungan dan motivasi yang telah diberikan.
3. Dr. Cokki, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang memberikan banyak masukan dan pengarahan dalam penyusunan tesis ini.
4. Dr. Keni, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Tarumanagara.
5. Seluruh Dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Tarumanagara, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama kuliah.


6. Rekan-Rekan Angkatan 67, yang banyak memberikan pendapat, dorongan dan semangat kepada penulis.

7. Dan pihak-pihak lainnya yang penulis tidak dapat sebutkan satu-persatu dalam halaman ini. Terima kasih atas doa, dan dukungan kalian semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat diharapkan. Akhir kata, terima kasih dan semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 11 Juli 2022

Penulis,

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is cursive and appears to read 'Kathleen'.

Kathleen

NIM: 117.20.2015