



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama Mahasiswa : Marchelly Eka Yani Riyadi
Nomor Induk Mahasiswa : 117.20.2019
Program Studi : Magister Manajemen
Peminatan : Manajemen Kewirausahaan
Judul Tesis : ***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKET PLACE SHOPEE***

Jakarta, 05 Juni 2022
Dosen Pembimbing,

Dr.Rezi Erdiansyah, M. Si.

SURATPERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap Mahasiswa : **Marchelly Eka Yani Riyadi**

NomorInduk Mahasiswa (NIM) : **117.20.2019**

NomorInduk Kependudukan (NIK) : **3216064311970011**

Judul Tesis : ***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA
MARKETPLACE SHOPEE***

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 mengatas namakan 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 mendapat 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 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, 05 Juni 2022

Yang Menyatakan



Marchelly Eka Yani Riyadi



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Marchelly Eka Yani R.
NIM : 117.20.2019
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen pada Marketplace Shopee.

Telah diuji pada Sidang Ujian Tesis pada tanggal 12 Juli 2022 dan dinyatakan

LULUS

dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Dr. Indra Widjaja, MM
2. Anggota Penguji I : Dr. Yanuar, MM
3. Anggota Penguji II : Dr. Rezi Erdiansyah, M.Si.

Jakarta, 12 Juli 2022

Dosen Pembimbing

(Dr. Rezi Erdiansyah, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Selama proses pembuatan Tesis ini, penulis menghadapi berbagai hambatan dan hal-hal yang belum diketahui sebelumnya, hingga dapat terselesaikannya Tesis ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak, oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi serta memberikan dukungan dalam pembuatan dan penyelesaian tesis ini, khususnya kepada:

1. Rektor Universitas Tarumanagara, Prof. Dr. Ir. Agustinus Purnama Irawan, atas kesempatan dan fasilitas yang disediakan untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan.
2. Dr. Rezi Erdiansyah, M. Si. selaku dosen pembimbing penulis di Universitas Tarumanagara yang telah memberikan kesempatan, bimbingan serta motivasi kepada penulis dari awal hingga akhir proses pembuatan Tesis ini.
3. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Tarumanagara yang telah memberikan ilmu dan bantuan dengan baik selama kegiatan perkuliahan di Universitas Tarumanagara.
4. Kepada Suami Tercinta Wandy Cahmudi dan anak Tersayang Muhammad Fadhil Abdhillah yang telah memberikan support system yang luar biasa.

5. Kepada kedua orang tua & Mertua yang saya cintai yang telah memberikan semangat tiada henti untuk saya agar dapat menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis meminta maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan nama, gelar, penulisan kata-kata ataupun bahasa dalam Tesis ini. Penulis berharap tesis ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan manfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa Magister Manajemen Universitas Tarumanagara.

Jakarta, 3 April 2022

Penulis,

Marchelly Eka Yani Riyadi