



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA

---

**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

Nama Mahasiswa : Bryan Gerald Gunawan  
Nomor Induk Mahasiswa : 117192008  
Program Studi : Magister Management  
Konsentrasi : *Marketing* / Pemasaran  
Judul Tesis : “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kopi Tuku Di Tangerang dan Jakarta Barat”

Jakarta, 27 May 2020

Dosen Pembimbing

(Dr. Sawidji Widoatmojo S.E., MM., MBA)



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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama Lengkap Mahasiswa** : Bryan Gerald Gunawan  
**Nomor Induk Mahasiswa (NIM)** : 117192008  
**Nomor Induk Kependudukan (NIK)** : 3671081807970003  
**Judul Tesis** : “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kopi Tuku Di Tangerang dan Jakarta Barat”

sebagai penulis Tesis menyatakan bahwa :

1. Saya menjamin dan bertanggung jawab bahwa Tesis saya ini tidak mengandung unsur plagiarisme (plagiat). Apabila dikemudian hari ditemukan atau terbukti terdapat plagiat 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, 27 May 2021



Bryan Gerald Gunawan



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA

---

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Nama Mahasiswa : Bryan Geraldly Gunawan  
Nomor Induk Mahasiswa : 117192008  
Program Studi : Magister Management  
Konsentrasi : Marketing  
Judul Tesis : “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kopi Tuku Di Tangerang dan Jakarta Barat”

**TIM PENGUJI TESIS**

Tanggal 21 Juni 2021

Ketua Penguji :

.....

Tanggal 21 Juni 2021

Ketua Penguji :

.....

Tanggal 21 Juni 2021

Ketua Penguji :

.....

## KATA PENGANTAR

Dalam Tesis ini pembahasan yang diangkat adalah mengenai Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kopi Tuku di Tangerang dan Jakarta. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan Tesis ini, yaitu kepada :

1. Bapak Dr. Sawidji Widoatmojo S.E., MM., MBA selaku Dosen Pembimbing.
2. Seluruh Dosen Jurusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Tarumanagara.

Akhir kata, penulis memohon maaf apabila dalam Tesis ini ada hal-hal yang kurang berkenan dari materi maupun teknik penyajiannya mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun untuk penulisan selanjutnya. Sekian dan terimakasih, Tuhan memberkati.

Tangerang, 27 Mei 2021



Bryan Gerald