



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama Mahasiswa : Djody Parerung
Nomor Induk Mahasiwa : 117.19.2009
Program Studi : Magister Management
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Nilai yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi OVO Di Jakarta.

Jakarta, 6 Mei 2021

Dosen Pembimbing

Dr. Sarwo Edy Handoyo, S.E., M.M.

SURAT PERNYATAAN

UNTUK TESIS MAHASISWA MM UNTAR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap Mahasiswa : Djody Parerung

Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 117.19.2009

Nomor Induk Kependudukan (NIK) : 8171020305960006

Judul Tesis : Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Dengan Nilai Yang Dirasakan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Dalam Penggunaan Aplikasi OVO Di Jakarta

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, 19 Mei2021



Djody Parerung



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TARUMANAGARA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Djody Parerung
NIM : 117.19.2009
Judul Tesis : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nilai yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi OVO Di Jakarta

Telah diuji pada Sidang Ujian Tesis pada tanggal 17 Juli 2021 dan dinyatakan

LULUS

dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Prof.Dr. Haris Maupa, M.Si.
2. Anggota Penguji I : Dr. Cokki, MM
3. Anggota Penguji II : Dr. Sarwo Edy Handoyo, MM

Jakarta, 17 Juli 2021 Dosen Pembimbing

(Dr. Sarwo Edy Handoyo, MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunianya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tesis ini yang berjudul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NILAI YANG DIRASAKAN DAN KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN APLIKASI OVO DI JAKARTA”. Dengan selesainya penyusunan tesis ini, maka penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan proposal tesis ini khususnya kepada:

1. Ketua Program Magister Manajemen Bpk. Dr. Indra Widjaja
2. Bpk. Dr. Sarwo Edy Handoyo S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang selalu membantu dalam penulisan proposal tesis
3. Universitas Tarumanagara sebagai tempat penulis menuntut ilmu.
4. Keluarga Penulis yaitu Orang tua dan saudara-saudara penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan juga doa baik secara moral maupun materil.
5. Teman-teman penulis yang selalu mendukung dan memberi masukan kepada penulis.
6. Narasumber yang bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dengan penulis nanti.
7. Bu Marya selaku sekretaris MM Untar yang selalu memberikan informasi mengenai tesis.

Semoga penulisan proposal thesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan juga bagi siapa saja yang membutuhkannya. Akhir kata dari penulis, penulis ingin meminta

maaf apabila terdapat ketidaksempurnaan dalam penulisan proposal thesis ini. Koreksi dan saran akan selalu terbuka dan diterima demi perbaikan membangun kedepannya. Atas segenap perhatiannya penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Jakarta, 06 Maret 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'D' followed by a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Djody Parerung