



**PENGARUH *CUSTOMER ENGAGEMENT*, *PERCEIVED VALUE*  
SERTA *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER*  
*LOYALTY* PADA MASKAPAI LION AIR**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Manajemen

**HARDY WICAKRA KARTANEGARA  
117.19.2030**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA  
2021**



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

---

## **LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

**Nama Mahasiswa** : **Hardy Wicakra Kartanegara**  
**Nomor Induk Mahasiswa** : 117.19.2030  
**Program Studi** : Magister Manajemen  
**Konsentrasi** : Manajemen Pemasaran  
**Judul Tesis** : ***Pengaruh Customer Engagement, Perceived Value Serta Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada Maskapai Lion Air***

Jakarta, 31 Mei 2021  
Dosen Pembimbing

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

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama Lengkap Mahasiswa** : Hardy Wicakra Kartanegara  
**Nomor Induk Mahasiswa (NIM)** : 117.19.2030  
**Nomor Induk Kependudukan (NIK)** : 3173012406950009  
**Judul Tesis** : Pengaruh *Customer Engagement, Perceived Value* Serta *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Maskapai Lion Air

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, 31 Mei 2021

**Yang Menyatakan,**



**(Hardy Wicakra Kartanegara)**



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

## **LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Nama : Hardy Wicakra Kartanegara  
NIM : 117.19.2030  
Judul Tesis : Pengaruh *Customer Engagement, Perceived Value* serta *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada Maskapai Lion Air.

Telah diuji pada Sidang Ujian Tesis pada tanggal 16 Juli 2021 dan dinyatakan

# **LULUS**

dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Dr. Sarwo Edy Handoyo, MM
2. Anggota Penguji I : Dr. Cokki, MM
3. Anggota Penguji II : Dr. Keni , MM

Jakarta, 16 Juli 2021

Dosen Pembimbing

( Dr. Keni , MM )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang dimana atas segala berkat dan anugerah-Nya lah, penulis dapat menyelesaikan proses penulisan Tesis ini tepat pada waktunya

Adapun proses pembuatan tesis ini sendiri dilakukan guna memenuhi persyaratan untuk dapat meraih gelar Magister Manajemen, yang dimana, selama proses pembuatan ataupun penulisan tesis ini, penulis sadar bahwa masih terdapat masih banyak kekurangan di dalam tesis yang telah dibuat ini. Namun demikian, pada akhirnya tesis ini dapat penulis selesaikan dengan baik berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan yang telah diberikan oleh berbagai pihak.

Dengan demikian, maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Dr. Keni, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak sekali masukan, saran, serta arahan di dalam membantu penulis menyelesaikan tesis ini dari awal hingga selesai
2. Dr. Indra Widjaja, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Tarumanagara
3. Kepada seluruh dosen serta staff Magister Manajemen Universitas Tarumanagara yang telah banyak sekali memberikan bimbingan serta masukan terkait dengan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan selama perkuliahan
4. Kepada teman-teman Magister Manajemen Universitas Tarumanagara satu angkatan atas bantuan, masukan, dorongan semangat, serta motivasi yang telah diberikan di dalam membantu penulis menyelesaikan tesis ini
5. Kepada keluarga, sanak saudara, kekasih serta teman dekat penulis yang senantiasa memberikan dukungan serta saran yang sangat bermanfaat di dalam membantu penulis untuk dapat menyelesaikan tesis ini

Akhir kata, penulis sangat berharap bahwa tesis ini nantinya dapat memberikan manfaat yang berlimpah bagi para akademisi, praktisi, serta masyarakat umum dalam bentuk pengembangan ilmu pengetahuan serta wawasan atas topik yang diteliti pada tesis ini.

Jakarta, 31 Mei 2021

Penulis,



Hardy Wicakra Kartanegara  
117.19.2030