

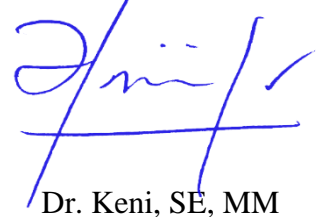


LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama Mahasiswa : Leonardo Lantang
Nomor Induk Mahasiswa : 117.18.2051
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank di Jakarta: *Trust* Sebagai Variabel Mediasi

Jakarta, 31 Mei 2021

Dosen Pembimbing



Dr. Keni, SE, MM

SURAT PERNYATAAN
UNTUK TESIS MAHASISWA MM UNTAR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap Mahasiswa : Leonardo Lantang

Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 117182051

Nomor Induk Kependudukan (NIK) : 3173022207960005

Judul Tesis : PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK DBS DENGAN *TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

sebagai penulis Tesis menyatakan bahwa :

1. Saya menjamin dan bertanggung jawab bahwa Tesis saya ini tidak mengandung unsur plagiarism (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, 6 Juni 2021

Yang Menyatakan,




(Leonardo Lantang)



LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Leonardo Lantang
NIM : 117.18.2051
Judul Tesis : Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Experience* terhadap
Loyalitas Nasabah Bank DBS dengan Trust sebagai Variabel Mediasi

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 Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara, Jakarta.

Adapun judul dari penelitian ini adalah Pengaruh *Service Quality*, *Customer Experience* terhadap Loyalitas Nasabah Bank DBS dengan *Trust* sebagai variabel mediasi. Dalam menyelesaikan tesis ini, Penulis banyak memperoleh bantuan berupa pengajaran, bimbingan, dan arahan dari DR. Keni, SE, MM di mana di tengah-tengah kesibukannya masih meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk dan mendorong Penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

Pada kesempatan ini juga penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian studi Penulis.

1. Rektor Universitas Tarumanagara, Prof. Agustinus Purna Irawan, atas kesempatan dan fasilitas yang disediakan untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan.
2. Dr. Indra Widjaja, SE, MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Tarumanagara.
3. Dr. Keni, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Tesis, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan dorongan, bimbingan dan saran kepada Penulis.
4. Orang tua, saudara dan keluarga tercinta yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada Penulis.
5. Kepada rekan-rekan mahasiswa pascasarjana dan teman-teman yang selalu mendukung Penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
6. Kepada Lievani selaku pacar yang selalu setia membantu, menemani, mendukung dan bersabar dalam membantu penulis hingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.

Akhir kata, Penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan permintaan maaf jika terdapat kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan ini.

Jakarta, 25 Mei 2021



Leonardo Lantang