



LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama Mahasiswa : Willy Suhandy
Nomor Induk Mahasiwa : 117192039
Program Studi : Magister Management
Konsentrasi : Marketing
Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JANJI JIWA

Jakarta, 28 Mei 2021

Dosen Pembimbing

(Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M, MBA)

SURATPERNYATAAN
UNTUK TESIS MAHASISWA MM UNTAR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap Mahasiswa : Willy Suhandy
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 117192039
Nomor Induk Kependudukan (NIK) : 3173042805930007
Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JANJI JIWA

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 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 dipihak manapun.

Jakarta, 28 Mei 2021



(Willy Suhandy)



LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Willy Suhandy
NIM : 117.19.2019
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Janji Jiwa.

Telah diuji pada Sidang Ujian Tesis pada tanggal 19 Juli 2021 dan dinyatakan

LULUS

dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Prof.Dr. Carunia M. Firdausy, MA, APU
2. Anggota Penguji I : Dr. Keni, MM
3. Anggota Penguji II : Dr. Sawidji Widodoatmodjo, MM, MBA

Jakarta, 19 Juli 2021

Dosen Pembimbing

(Dr. Sawidji Widodoatmodjo, MM, MBA)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan sebaik-baiknya dan dengan waktu yang telah sesuai dengan ketentuan dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra merek, Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen pada Janji Jiwa. Penulisan tesis ini bertujuan sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan Pendidikan Pasca Sarjana Universitas Tarumanagara dengan gelar Magister Manajemen. Tentunya banyak sekali hambatan dan pengalaman yang didapatkan penulis dalam proses pembuatan tesis ini yang dapat memberikan kontribusi dan informasi tambahan mengenai penelitian yang dilakukan khususnya pada pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra merek, Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen sehingga dapat memberikan pandangan dan saran yang tentunya dapat berguna bagi para pelaku bisnis ataupun masyarakat umum.

Penulis menyadari banyaknya bantuan yang diberikan dalam penyusunan tesis ini. Oleh karena itu, dengan kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga terkasih yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M, MBA selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan serta nasihat dalam proses penulisan tesis.
3. Seluruh dosen Jurusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Tarumanegara yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas ilmu dan pengalaman yang diajarkan kepada penulis.

4. Seluruh teman yang selalu membantu penulis dari awal sampai akhir atas doa dan bantuannya serta masukan yang diberikan dalam penulisan.
5. Seluruh pihak yang Namanya tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuan dan doanya selama ini.

Penulis juga menyadari bahwa tesis ini masih sangatlah jauh dari sempurna dan banyak sekali kekurangan baik dari segi tata Bahasa ataupun isi yang masih belum lengkap. Oleh karena itu penulis sangat terbuka sekali terhadap saran, masukan, kritik serta bentuk apapun mengenai penulisan tesis ini. Demikian tesis ini dibuat dengan sebaik mungkin dan tentunya semoga dapat menjadi pengetahuan bagi para pembaca. Terima kasih.

Jakarta, 28 Mei 2021

Penulis



Willy Suhandy