



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama Mahasiswa : Novraldy Xaverius Lihawa
Nomor Induk Mahasiswa : 117.21.1013
Program Studi : Magister Manajemen
Peminatan : Manajemen Bisnis Digital
Judul Tesis : PENGARUH SERVICE QUALITY DAN
PERCEIVED VALUE TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA
INTERNET SERVICE PROVIDER DI
JAKARTA DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI

Jakarta, 7 Desember 2022

Dosen Pembimbing

Dr. Hetty K. Tunjungsari S.E., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap Mahasiswa : Novraldy Xaverius Lihawa
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 117.21.1013
Nomor Induk Kependudukan (NIK) : 7171050211950021
Judul Tesis : PENGARUH SERVICE QUALITY DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA INTERNET SERVICE PROVIDER DI JAKARTA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI

Sebagai penulis Tesis menyatakan bahwa:

1. Saya menjamin dan bertanggung jawab bahwa Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan dari hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari ditemukan atau terbukti terdapat plagiarism 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, 7 Desember 2022

Yang Menyatakan,



(Novraldy Xaverius Lihawa)



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Novraldy X. Lihawa
NIM : 117.21.1013
Judul Tesis : Pengaruh *Service Quality* dan *Perceived Value* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Internet Service Provider* Di Jakarta Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi.

Telah diuji pada Sidang Ujian Tesis pada tanggal 19 Januari 2023 dan dinyatakan

LULUS

dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Dr. Sarwo Edy Handoyo, MM.
2. Anggota Penguji I : Dr.Dr. Yenita , MM, MBA, ME.
3. Anggota Penguji II : Dr. Hetty Karunia Tunjungsari, M.Si.

Jakarta, 19 Januari 2023

Dosen Pembimbing

(Dr. Hetty Karunia Tunjungsari, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya, sehingga tesis yang berjudul “PENGARUH SERVICE QUALITY DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA INTERNET SERVICE PROVIDER DI JAKARTA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tesis ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Tarumanagara.

Proses pengerjaan tesis ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya pihak-pihak yang mendukung, mengarahkan, dan membimbing selama proses penyusunan tesis. Sehingga, dengan adanya kesempatan ini penulis ingin mengapresiasi dengan ucapan terima kasih kepada:

1. Yth. Ibu Dr. Hetty Karunia Tunjungsari S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran ditengah jadwalnya yang padat untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga proses penyusunan tesis dapat terselesaikan dengan baik.
2. Yth. Bapak Prof. Dr. Ir. Agustinus Purna Irawan, M.T., M.M., IPU., A.E., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Tarumanagara yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun tesis ini.
3. Yth. Bapak Dr. Keni, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Tarumanagara yang telah memberikan kesempatan bagi penulis dalam menyusun tesis ini.

4. Bapak dan Ibu dosen, serta seluruh staf Program Studi Magister Manajemen Universitas Tarumanagara atas bimbingan dan bantuannya selama proses perkuliahan hingga penyusunan tesis ini.
5. Karyawan bagian administrasi, karyawan bagian perpustakaan, dan karyawan umum yang telah memberikan pelayanan yang terbaik dalam melayani kebutuhan peneliti selama berkuliah di Program Studi Magister Manajemen Universitas Tarumanagara.
6. Keluarga tercinta Ayah, Ibu, serta seluruh anggota keluarga lainnya yang selalu memberikan dukungan dalam proses penyusunan tesis ini dan selama masa studi di Universitas Tarumanagara.
7. Sahabat-sahabat peneliti yang selalu mendukung yakni Catherine T., Fulyanti I., serta sahabat saya yang lainnya yang tidak dapat disebutkan penulis satu per satu.
8. Seluruh teman – teman Pascasarjana Manajemen Universitas Tarumanagara dan seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu telah membantu proses penyusunan tesis.
9. Serta semua pihak lain yang telah mendukung penulisan dalam bentuk dukungan moral, semangat, saran, dan kritik yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah mendukung penulisan tesis sampai akhir.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tesis yang telah disusun masih jauh dari kata sempurna, sehingga peneliti sangat terbuka akan saran dan kritik yang dapat meningkatkan dan membangun penyusunan tesis ini. Semoga tesis ini memberikan ilmu dan manfaat bagi setiap pembaca.

Jakarta, 26 November 2022



Penulis