



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama Mahasiswa : Tiara Vega Permatasari
Nomor Induk Mahasiswa : 117.211.020
Program Studi : Magister Manajemen
Peminatan : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir di Jakarta

Jakarta, 7 Desember 2022

Dosen Pembimbing

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

SURAT PERNYATAAN
UNTUK TESIS MAHASISWA MM UNTAR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap Mahasiswa : Tiara Vega Permatasari
Nomor Induk Mahasiswa : 117.211.020
Nomor Induk Kependudukan (NIK): 3311125502920001
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan,
Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan
PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir DI Jakarta

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 (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti 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, dan peraturan terkait dalam hal pengambilan data 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 atas seluruh isi / konten yang terdapat dalam tesis saya beserta segala dampak / risikonya
5. Apabila di kemudian 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,



Tiara Vega Permatasari



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Tiara Vega Permatasari
NIM : 117.21.1020
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir di Jakarta.

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

LULUS

dengan tim penguji yang terdiri atas:

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

Jakarta, 19 Januari 2023

Dosen Pembimbing

(Dr. Sarwo Edy Handoyo, M.M., CIFM.)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus karena atas berkat dan anugrah-Nya sehingga tesis ini dapat di selesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tesis yang telah disusun adalah salah satu syarat untuk kelulusan untuk meraih gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Tarumanagara.

Proses pengerjaan tesis ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa dukungan dari pihak-pihak yang mendukung, mengarahkan, dan membimbing selama proses penulisan tesis ini. Bersama dengan ini, penulis berkesempatan untuk mengapresiasi dengan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Agustinus Purna Irawan, M.T., M.M., IPU., A.E., selaku Direktur Program Pascasarja Universitas Tarumanagara yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun tesis ini.
2. Bapak Dr. Keni, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Tarumanaga yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Dr. Sarwo Edy Handoyo, S.E., M.M., CIFM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pengetahuannya di tengah jadwalnya yang padat untuk membimbing penulis mulai dari penyusunan proposal hingga akhirnya tesis ini dapat penulis selesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh staf Program Pascasarjana Universitas Tarumanagara yang telah membantu dan membimbing dalam proses perkuliahan dan proses penulisan tesis.

5. Ayah di surga, Ibu Ani Bambang Heru, mbak Kris, bang Domu, mas Adhi, cicik Christi, mbak Nira, bli Sastra, Jonathan, Timothy, Athalia, Lucas, Chloe, dan keluarga besar penulis yang turut serta memberikan semangat dan doa kepada penulis agar tetap bersemangat dalam menulis dan menyelesaikan tesis.
6. Ibu Anita, Bapak Adhy, dan teman-teman divisi business transformation di JNE yang telah membantu, memberikan lebih banyak pengetahuan dan memberikan izin waktu saat harus berkuliah.
7. Bayu Prawira, Dea Rizaltin, Maulana Yusuf teman kantor yang telah membantu, memberikan semangat serta keceriaan kepada penulis agar tetap bersemangat dalam menulis dan menyelesaikan tesis.
8. Anthony Halim dan Ashari Rahmadi teman sekelompok selama perkuliahan di Program Magister Manajemen yang telah membantu bertukar pikiran, memberikan semangat serta keceriaan kepada penulis agar tetap bersemangat dalam menulis dan menyelesaikan tesis.

Penulis berharap semoga tesis ini bisa bermanfaat bagi kita semua pihak terutama untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. Penulis juga menyampaikan permintaan maaf apabila dalam penulisan ini terdapat kekurangan. Penulis juga menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan tesis ini.

Penulis,



Tiara Vega Permatasari