

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Saya yang bertanda tangan di bawah ini:**

Nama : Hon Liung  
NIM : 2014 01 073  
Judul Tugas Akhir (Tesis) : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan  
Dalam Meningkatkan Loyalitas Dimoderasi Harga

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tesis yang saya buat bukan tesis yang pernah diajukan disuatu Perguruan Tinggi manapun kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini, terdapat dalam daftar pustaka.
2. Apabila terbukti bahwa pernyataan saya diatas tidak benar, maka saya bersedia menerima segala konsekwensi berupa sanksi yang berlaku pada Universitas termasuk dibatalkan gelar Manajenen saya.

Jakarta, Oktober 2016

Yang menyatakan,

Hon Liung

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir (Tesis) ini diajukan oleh:

Nama : Hon Liung  
NIM : 2014.01.073  
Program Studi : Magister Manajemen (MM)  
Judul Tugas Akhir (Tesis) : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan  
Dalam Meningkatkan Loyalitas Dimoderasi Harga

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis UNIVERSITAS ESA UNGGUL.

### Dewan Penguji

Pembimbing : Dr. Tantri Yanuar R. Syah, SE.,MSM (.....)

Penguji : Dr. Rina Anindita, SE.,MM (.....)

Penguji : Dr. Endang Ruswanti, SE.,MM (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 22 Oktober 2016

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rakmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (tesis) ini. Penulisan tugas akhir (tesis) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen (MM) pada Program Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul Jakarta. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir (tesis) ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma AP. MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF Arozzi A, SE, MSi, Akt, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE, MSM. selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul dan dosen pembimbing yang telah mencurahkan perhatian dan bimbingan serta dorongan kepada penulis dalam percepatan penyelesaian tesis ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan berbagai fasilitas bantuan dalam penulisan Tesis ini dan selama kuliah.
5. Papa dan Mama yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tiada pernah berkesudahan.
6. Bapak Philip Kho selaku pemimpin Caiming Mandarin yang telah dukung saya melanjutkan S2 serta membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
7. Seluruh rekan MM angkatan 52 yang telah banyak membantu dan memberikan semangat selama ini kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Sahabat-sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir (tesis) ini.

9. Pihak-pihak lain yang turut membantu namun belum dapat disebutkan satu persatu atas dukungan, bantuan, dan doanya.

Akhir kata, saya bermohon kepada Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan menyelesaikan tugas akhir (tesis).

Jakarta, 22 Oktober 2016

Hon Liung

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik UNIVERSITAS ESA UNGGUL, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hon Liung  
NIM : 2014.01.073  
Program Studi : Magister Manajemen  
Departemen : Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi  
Jenis karya : Tugas Akhir (Tesis)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UNIVERSITAS ESA UNGGUL **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Dimoderasi Harga”, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini UNIVERSITAS ESA UNGGUL berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 22 Oktober 2016

Yang menyatakan,

Hon Liung