

PENGARUH *PERCEIVED PRICE FAIRNESS*, *PRODUCT QUALITY*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PT XYZ (DISTRIBUTOR BESI DAN BAJA)

TESIS

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar
Magister Manajemen (MM.) pada
Departemen Manajemen Program Studi Magister Manajemen**



oleh :

PRATAMA TANADI

041714353037

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *PERCEIVED PRICE FAIRNESS*, *PRODUCT QUALITY*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PT XYZ (DISTRIBUTOR BESI DAN BAJA)

oleh:

Pratama Tanadi
NIM. 041714353037

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal
20 Januari 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Sri Gunawan, DBA.
NIP. 196212221987011001
(Dosen Pembimbing)
2. Dr. Indrianawati Usman, M.Sc
NIP. 196108191987012001
(Dosen Penguji 1)
3. Dr. Sri Hartini, M.Si
NIP. 196510251992032001
(Dosen Penguji 2)
4. Dr. Gancar Candra Premananto, M.Si
NIP. 197407221999031001
(Dosen Penguji 3)

Tanda Tangan:


.....

.....

.....

Surabaya, 20 Januari 2020

Koordinator Program Studi,


Dr. Gancar Candra Premananto, M.Si

NIP. 197407221999031001

PERNYATAAN

Saya, (Pratama Tanadi, 041714353037), menyatakan bahwa;

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 22 Januari 2020



Pratama Tanadi

NIM. : 041714353037

DECLARATION

I, (Pratama Tanadi, 041714353037), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Airlangga University or in any other universities/colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or referred to by quoting the author's name and stated in the References.
3. This statement is true; if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanctions in accordance with the prevailing norms and regulations in Airlangga University.

Surabaya, 22 Januari 2020

Declared by,



Pratama Tanadi

NIM. : 041714353037

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan tesis yang berjudul **PENGARUH *PERCEIVED PRICE FAIRNESS, PRODUCT QUALITY, DAN SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PT XYZ (DISTRIBUTOR BESI DAN BAJA)**. Tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat kesarjanaan program Strata Dua (S-2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam tesis ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua tercinta Dinos Tanadi dan ibu Lie Lilyana. Terima kasih telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil, kepercayaan, kesabaran, pengorbanan serta doa bagi penulis.
2. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
3. Dr. Gancar Candra Premanto, SE.,Msi, selaku kordinaotr program studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Sri Gunawan, DBA. selaku dosen pembimbing tesis yang telah memberikan bantuan, masukan dan kritikan membangun yang terbaik bagi penyusunan penelitian ini.
5. Roy Setiawan, S.Kom., M.M., M.SM. Selaku dosen yang telah memberika rekomendasi kuliah bagi penulis di Magister Manajemen Universitas Airlangga.

6. Seluruh Dosen dan Praktisi Magister Manajemen terima kasih atas segala dedikasi ilmu serta pengalaman selama proses belajar mengajar.
7. Bu Rizka, Bu Rita, Bu Ida, Bu Tiwi dan staff Akedemik MM lainnya, yang selalu membantu proses dan urusan selama proses perkuliahan dan Tesis ini.
8. Seluruh Informan penelitian, terima kasih telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian.
9. Serta teman- teman yang telah mendukung dan membantu saya selama perkuliahan.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.