

PENGARUH *PERFORMANCE VALUE*, *VALUE OF MONEY*, *EMOTIONAL VALUE* DAN *SOCIAL VALUE* TERHADAP *INTENTION TO SWITCH* PADA NASABAH MUSLIM DAN BUKAN MUSLIM BANK MUAMALAT CABANG KH MAS MANSYUR SURABAYA

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Gelar Magister Pada Program Studi Magister Sains Manajemen



MELISKA SEKAR ARUM
041214153015

Program Studi Magister Sains Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
2015

PENGARUH *PERFORMANCE VALUE*, *VALUE OF MONEY*, *EMOTIONAL VALUE* DAN *SOCIAL VALUE* TERHADAP *INTENTION TO SWITCH* PADA NASABAH MUSLIM DAN BUKAN MUSLIM BANK MUAMALAT CABANG KH MAS MANSYUR SURABAYA

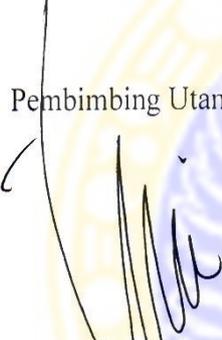
Diajukan oleh:

MELISKA SEKAR ARUM

041214153015

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Utama,


Dr. Sri Hartini, SE., M.Si.
NIP. 196510251992032001

Tanggal: 14 Agustus 2015

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Sains Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga


Dr. Gancar Candra Premananto, SE., Msi

NIP. 197407221999031001

Tanggal: 14 Agustus 2015

Yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa:

Nama : Meliska Sekar Arum

NIM : 041214153015

Telah melakukan perbaikan terhadap Tesis yang berjudul **Pengaruh *Performance Value, Value Of Money, Emotional Value Dan Social Value Terhadap Intention To Switch* Pada Nasabah Muslim Dan Bukan Muslim Bank Muamalat Cabang KH Mas Mansyur Surabaya** sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji pada tanggal 10 Agustus 2015.

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,



Sony Kusumasondjaja, SE., M.Com., PhD. Dr. Sri Hartini, SE., M.Si.

Anggota,



Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS. Dr. Masmira Kurniawati SE., M.Si.

PERNYATAAN

Saya (Meliska Sekar Arum, 041214153015), menyatakan bahwa:

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, 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 perguruan tinggi lainnya.
2. 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 kepustakaan.
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 Tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 5 Agustus 2015
Yang membuat pernyataan,



Meliska Sekar Arum

041214153015

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dan atas berkat rahmat-Nya lah Tesis ini dapat diselesaikan. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua tersayang, Bapak Supriadi dan Ibu Septyowati atas dukungan dan perhatiannya selama ini serta penyemangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Sri Hartini, S.E., M.Si. selaku pembimbing utama, terima kasih banyak atas bimbingan akademis sekaligus manajerial dan mentor dalam menggali ilmu selama menempuh pendidikan magister.
3. Bapak Dr. Gancar Candra Premananto, SE., MSi selaku ketua program studi Magister Sains Manajemen, terima kasih banyak atas perhatian dan motivasinya untuk tetap bersemangat dalam menempuh pendidikan magister.
4. Taufiq Rahman Humaidi selaku orang terdekat dalam kondisi apapun, terima kasih atas semua dukungan, bantuan yang tiada henti sehingga penulisan Tesis ini bisa terselesaikan dengan lancar.
5. Bapak Ibu dosen pengajar atas jasanya dalam memberikan ilmu dan wawasan yang luas kepada kami.
6. Seluruh staff MSM yang sangat membantu kelancaran proses akademik dan proses perkuliahan.
7. Rekan-rekan satu angkatan konsentrasi pemasaran MSM Unair sebagai rekan dalam diskusi mengenai ilmu akademis dan hal lainnya.
8. Sahabat-sahabat terdekat Dini Ayuandari, Apri Imanur R., Rezha Pradipta, Biyan Pradipta, Yossy Imam, Norma, Antika Ayu dan Faris, terima kasih telah berjuang bersama menemani, membantu, mendukung hingga akhir penelitian.

Surabaya, 28 Juli 2015

Penulis