



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa jurusan Magister Manajemen, fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Nama Mahasiswa : Nadia Avevania Mandra

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000031919

Jurusan : Magister Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul

“ PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *WORD OF MOUTH* DAN *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN GO-RIDE DI SURABAYA” adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera didalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah pakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian – bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 23 Oktober 2018

Yang membuat pernyataan,

METERAI
TEMPEL
TCL
17038AFF408798658
6000
ENAM RIBU RUPIAH

(Nadia Avevania Mandra)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

"PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *WORD OF MOUTH* DAN *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN GO-RIDE DI SURABAYA "

Oleh :

Nama : Nadia Avevania Mandra
NPM : 00000031919
Jurusan : Magister Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Magister Manajemen pada fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 23 Oktober 2018

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Christina Esti Susanti, M.M., CPM(AP)

Ketua Program Studi Manajemen

Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M.

Co-Pembimbing/Supervisor

Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ronald Suryaputra, S.T., M.M.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 2018 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Magister Manajemen Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

Nama : Nadia Avevania Mandra
NPM : 00000031919
Jurusan : Magister Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *WORD OF MOUTH* DAN *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN GO-RIDE DI SURABAYA**” oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :

Status

Tanda tangan

Dr. Christina Esti Susanti, M.M., CPM(AP), sebagai Ketua/ Pembimbing

Hanannel M. Gunawan, BA, MBA, sebagai Penguji Pertama/
Anggota

Dr. Amelia, S.E, RFP-I, M.M, sebagai Penguji Kedua/
Sekertaris