

**THESIS**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
*CUSTOMER COMMITMENT* DAN *CUSTOMER LOYALTY*  
PELANGGAN JASA SISTEM ERP PT. GLOBAL INDUSTRI  
TEKNOLOGI SOLUSI (PT. GITS)**

**DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Ekonomi Strata Dua

**Oleh:**

**NAMA : REDEMPUS EDWARD WIBISONO**

**NPM : 02619190009**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
2021**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

---

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya:

Nama Mahasiswa : Redemptus Edward Wibisono

Nomor Pokok Mahasiswa : 02619190009

Jurusan : Magister Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CUSTOMER COMMITMENT DAN CUSTOMER LOYALTY PELANGGAN JASA SISTEM ERP PT. GLOBAL INDUSTRI TEKNOLOGI SOLUSI (PT. GITS) DI SURABAYA”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat 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 di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 25 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



(Redemptus Edward Wibisono)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *CUSTOMER*  
*COMMITMENT* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PELANGGAN JASA  
SISTEM ERP PT. GLOBAL INDUSTRI TEKNOLOGI SOLUSI  
(PT. GITS) DI SURABAYA**

Oleh:  
**Nama : Redemptus Edward Wibisono**  
**NPM : 02619190009**  
**Program Studi : Magister Manajemen**  
**Peminatan : Manajemen Pemasaran**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Magister Manajemen Strata Dua pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, Surabaya.

Surabaya, 18 Desember 2020

Menyetujui:

**Pembimbing Utama**

(Dr. Oliandes Sondakh, S.E. M.M.)

**Ketua Program Studi Magister  
Manajemen**

(Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M.)

**Co-Pembimbing/Supervisor**

(Dr. Amelia, S.E. RFP-I. M.M., CSMA.)

*Associate Dean*

(Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM,  
PMA)

