

TUGAS AKHIR

PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN MODERASI *SWITCHING COST* PADA PENGGUNA iPad di SURABAYA

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

Oleh :

NAMA : DENIS LORA PESTA ULI S.E.

NPM : 90120120014



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2013**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS
AKHIR

Saya mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Denis Lora Pesta Uli
Nomor Pokok Mahasiswa : 90120120014
Program Studi : Magister Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
**“PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *PERCEIVED VALUE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN MODERASI *SWITCHING*
COST PADA PENGGUNA iPad 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 tulis Tugas Akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai 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.

Jika di kemudian hari terbukti saya tidak memenuhi sebagaimana yang telah dinyatakan di atas, maka karya Tugas Akhir ini dinyatakan batal.

Surabaya, 31 Januari 2014

Yang membuat pernyataan



(Denis Lora Pesta Uli)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *PERCEIVED VALUE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN MODERASI *SWITCHING*
COST PADA PENGGUNA iPad di SURABAYA**

Oleh:

Nama : Denis Lora Pesta Uli
NPM : 90120120014
Program Studi : Magister Manajemen
Penjurusan : Marketing Management

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

Surabaya, 31 Januari 2014

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Co-Pembimbing

(Dr. Wahyudi Wibowo ST, MM)

Ketua Program Studi

(Dr. Wahyudi Wibowo ST, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi

(Prof. Louie A. Divinagracia M.Sc, DBA)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada Rabu, 15 Januari 2014 oleh Panitia Penguji yang terdiri dari:

1. Dr. Christina Esti Susanti MM, CPM (AP) : Ketua Penguji/ Penguji 1
2. Dr. Wahyudi Wibowo ST, MM : Penguji 2
3. Dr. Harti SE, M.Si : Penguji 3

Surabaya, 31 Januari 2014

Menyetujui,

Ketua Penguji

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

Penguji 2

(Dr. Wahyudi Wibowo ST, MM)

Penguji 3

(Dr. Harti SE, M.Si)

Ketua Program Studi

(Dr. Wahyudi Wibowo ST, MM)