



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

---

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**TESIS**

Nama Mahasiswa : Linda Destiani  
Nomor Induk Mahasiswa : 117.20.1011  
Program Studi : Magister Manajemen  
Peminatan : Manajemen Pemasaran  
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas  
Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel  
Intervening pada Emeralda Golf Club

Jakarta, 6 Desember 2021

Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Riris Loisa, M.Si.

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

### SURAT PERNYATAAN UNTUK TESIS MAHASISWA MM UNTAR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama Lengkap Mahasiswa** : Linda Destiani  
**Nomor Induk Mahasiswa (NIM)** : 117.20.1011  
**Nomor Induk Kependudukan (NIK)** : 3202125312930001  
**Judul Tesis** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Emeralda Golf Club

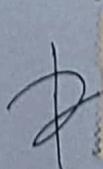
sebagai penulis Tesis menyatakan bahwa :

1. Saya menjamin dan bertanggung jawab bahwa Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari ditemukan atau terbukti terdapat plagiarism dalam Tesis saya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan dan/atau sanksi akademik lainnya.
2. Saya mendapatkan data (informasi) yang dipakai dalam penyusunan Tesis saya dengan cara / langkah yang benar sesuai dengan etika / tata krama, prosedur / perizinan dan peraturan yang terkait dalam hal pengambilan data (informasi) tersebut.
3. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Tarumanagara maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
4. Saya bertanggung jawab penuh terhadap seluruh isi / konten yang terdapat dalam Tesis saya beserta segala dampak / risikonya.
5. Apabila dikemudian hari terjadi masalah / kasus yang berkaitan dengan pernyataan-pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan sehat serta tidak ada paksaan atau tekanan dari pihak manapun.

Jakarta, 6 Desember 2021

Yang Menyatakan,

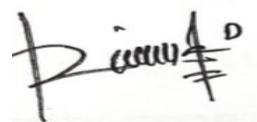
  
  
METERAI TEMPEL  
2018EAJX497078059  
(Linda Destiani)

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Maha Baik dan Penyayang yang berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada emeralda golf club. Penelitian tesis ini merupakan salah satu syarat dalam mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Tarumanagara. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna, akan tetapi penulis telah berusaha dengan segala upaya, daya dan pengetahuan yang penulis miliki. Dengan adanya arahan, bantuan, petunjuk serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya penulis mampu mengatasi segala rintangan dan kesulitan yang terjadi.

Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis. Penulis berharap semoga penelitian tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan. Terakhir, penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi keilmuan dan akademisi baik di lingkup Universitas Tarumanegara maupun untuk masyarakat secara luas.

Jakarta, 6 Desember 2021



Linda Destiani