

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN PADA GETOK
TULAR ELEKTRONIK DAN KETERIKATAN PELANGGAN PRODUK
JAKONE MOBILE PT BANK DKI**

Tesis

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh gelar Magister

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh:

DWI ANITA NORMAYANTI

21/485637/PEK/27658

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS GADJAH MADA

JAKARTA

2024

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS atau KARYA TULIS MANDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa tesis/karya tulis mandiri dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN PADA GETOK TULAR ELEKTRONIK DAN KETERIKATAN PELANGGAN PRODUK JAKONE MOBILE PT BANK DKI

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 20 Juni 2024 adalah hasil karya saya. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis/karya tulis mandiri ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis/karya tulis mandiri yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas **batal saya terima.**

Yogyakarta, 20 Juni 2024

Yang Memberi Pernyataan



Dwi Anita Normayanti

Saksi 1, sebagai pembimbing tesis/ karya tulis mandiri merangkap anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri:



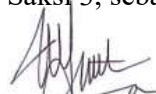
Basu Swastha Dharmmesta, Prof. Dr., M.B.A.,

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :



Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.,Sc.,

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :



Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.,

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN PADA GETOK TULAR ELEKTRONIK DAN KETERIKATAN PELANGGAN PRODUK JAKONE MOBILE PT BANK DKI

Disiapkan dan disusun oleh:
Dwi Anita Normayanti
21/485637/PEK/27658
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 20 Juni 2024
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat


Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.,Sc.,
NIP 196805221994031002

Dosen Penguji II



Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.,
NIP 198610112015042002

Dosen Penguji III



Basu Swastha Dharmmesta, Prof. Dr., M.B.A.,
NIP 121195208202209101

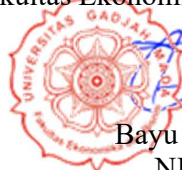
Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 20 Juni 2024


Ketua Prodi Magister Manajemen



Prof. Dr. Tandelilin Eduardus, M.B.A.
NIP 195610131983031002

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada




Bayu Sutikno, SE., M.S.M., Ph.D.
NIP 197805202005011002