



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Loyalitas Pelanggan pada Industri Telekomunikasi Seluler di Indonesia
Neni Ayuni Maharani, Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PADA INDUSTRI TELEKOMUNIKASI SELULER DI INDONESIA

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh
Neni Ayuni Maharani
23/531014/PEK/30360

Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2026



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 LOYALITAS PELANGGAN PADA INDUSTRI TELEKOMUNIKASI SELULER DI INDONESIA

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 22 Januari 2026 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, 22 Januari 2026

Yang Memberi Pernyataan

Neni Ayuni Maharani

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

Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.,

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

Dr. Ina Melati, S.E., M.M.,

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

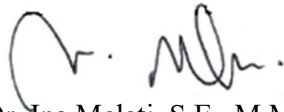
Prof. Dr. Iin Mayasari, M.M., M.Si.,

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PADA INDUSTRI TELEKOMUNIKASI SELULER DI INDONESIA

Disiapkan dan disusun oleh:
Neni Ayuni Maharani
23/531014/PEK/30360
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 22 Januari 2026
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Dr. Ina Melati, S.E., M.M.,
NIP 111198506202411201

Dosen Penguji II



Prof. Dr. Iin Mayasari, M.M., M.Si.,
NIP 202020568

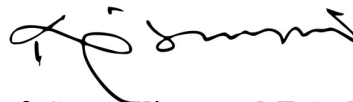
Dosen Penguji III



Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.,
NIP 197803252010121001

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 22 Januari 2026

Ketua Prodi Magister Manajemen



Prof. Gugup Kismono, MBA., Ph.D.
NIP 196307051989111001

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



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