

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN
(*CUSTOMER TRUST*) DAN RAGAM JASA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI SEBAGAI VARIABEL
MODERATING
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN JASA GO-JEK
KOTA SEMARANG)**

Tesis

Untuk memenuhi persyaratan
mencapai derajat Pasca Sarjana (S-2)

Program Magister Manajemen



Disusun Oleh :

Ismawan Aditiansyah S.KM

NIM. MM15541705

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2017

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN
(*CUSTOMER TRUST*) DAN RAGAM JASA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI SEBAGAI VARIABEL
MODERATING
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN JASA GO-
JEKKOTA SEMARANG)**

TESIS

Disusun Oleh :

Ismawan Aditiansyah S.KM

NIM. MM15541705

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke hadapan sidang Panitia Ujian Tesis Program Studi Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, Maret 2017

Pembimbing

Dr.H. Moch Zulfa,MM

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul: **Pengaruh Kepercayaan Pelanggan (*Customer Trust*) dan Ragam Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan dan Promosi Sebagai Variabel Moderating(Studi Kasus Pada Konsumen Jasa Go-Jek Kota Semarang).**

Yang dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Magister Manajemen pada kekhususan Manajemen Pemasaran Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari tesis yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang maupun di Perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Semarang, Maret 2017

Yang memberi pernyataan

ISMAWAN ADITIANSYAH