

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENETAPAN HARGA JASA KARGO TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. PROCARGO UTAMA MANDIRI**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Salah satu Syarat  
Guna Mencapai Gelar Magister Manajemen Jenjang Pendidikan Strata  
Dua (S2)  
Program Studi Manajemen

Oleh :

Nama : Riduan Lumbantobing  
Nomor Induk Mahasiswa : 21727008



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) SWADAYA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

Jl. Jatiwaringin Raya No. 36, Cipinang Melayu, Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah  
Khusus Ibukota Jakarta 13620

2022



## LEMBAR PENGESAHAN PERSETUJUAN TESIS

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENETAPAN HARGA JASA KARGO TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. PROCARGO UTAMA MANDIRI**

Dipersiapkan dan disusun oleh :  
Nama : Riduan Lumbantobing  
NIM : 21727008

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Swadaya Jakarta.

Jakarta, 18 Juli 2022

Menyetujui :

<b>NAMA</b>	<b>TANGGAL</b>	<b>TANDA TANGAN</b>
<u>Prof. Dr. H. Mulyadi, M.Si.</u> Ketua		
<u>Dr. H. Hasanuddin, MS.</u> Penguji I		
<u>Dr. Hernovinsah, Ak., M.Si., CA</u> Penguji II		



LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENETAPAN HARGA  
JASA KARGO TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PT. PROCARGO UTAMA MANDIRI**

1. Nama : Riduan Lumbantobing
2. NIM : 21727008
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Manajemen
5. Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
6. Judul : Pengaruh Kualitas dan Penetapan Harga Jasa Kargo Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Procargo Utama Mandiri.

Jakarta, 18 Juli 2022

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen

Dr. Winaya Purwanti, S.E., MM.



## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riduan Lumbantobing  
NIM : 21727008  
Mahasiswa : STIE SWADAYA, Jakarta  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya Tesis dengan judul: “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENETAPAN HARGA JASA KARGO TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. PROCARGO UTAMA MANDIRI” adalah karya tulisan saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk memperoleh gelar pada program magister manajemen ini ataupun program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya ada dipihak saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan kesadaran penuh dan sebenar-benarnya.

Jakarta, 1 Pebruari 2020  
Penyusun

meterai

Riduan Lumbantobing  
NIM : 21727008