HALAMAN PENGESAHAN

Yogyakarta, 25 JANUARI 2016

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D.

BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Senin, 25 Januari 2016 Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh :

JULIANTO HILIANSYAH

No. Mhs. : 14911067

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan Judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN BANK MANDIRI DI YOGYAKARTA: ANALISIS PERAN MEDIASI KEPUASAN KONSUMEN

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I	Penguji II
Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D.	Drs. Albari, M.Si.

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana

Dr. Zainal Mustafa EQ., MM.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN BANK MANDIRI DI YOGYAKARTA: ANALISIS PERAN MEDIASI KEPUASAN KONSUMEN

TESIS

Untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Strata-2
Program Magister Manajemen

Disusun oleh:
Julianto Hiliansyah
No. Mhs: 14911067

PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN /
AKUNTANSI / EKONOMI & KEUANGAN
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2016

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 25 Januari 2016

Julianto Hiliansyah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga tesis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Bank Mandiri di Yogyakarta: Analisis Peran Mediasi Kepuasan Konsumen" ini dapat diselesaikan sesuai waktu yang direncanakan.

Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai waktu yang direncanakan berkat berbagai dukungan moril maupun materiil dari berbagai pihak. Untuk itu, ucapan terima kasih kami sampaikan sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Sulistyono, Ibunda Hilmah Asmuni dan Ade Putra Agtiomahendarsyah beserta istri, atas segala dukungan dan doanya,
2. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D. selaku dosen pembimbing tesis,
3. Bapak Drs. Albari, M.Si, selaku dosen penguji tesis,
4. Teman-teman MM reguler angkatan 43A, atas kerjasama dan persahabatannya,
5. Segenap staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Manajemen Pasca Sarjana Universitas Islam Indonesia Yogyakarta,
6. Para responden penelitian dan pihak-pihak lain yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam memperlancar penyelesaian penulisan tesis ini.

Tidak dipungkiri bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Pada akhirnya, kami selaku penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan tesis ini. Kami berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Januari 2016

Penulis,

Julianto Hiliansyah