

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**  
**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS**  
**PELANGGAN JASA PENGIRIMAN PAKET POS KILAT KHUSUS DIPT. POS**  
**INDONESIA 40000 BANDUNG**

Disusun Oleh:



Randi Rohmansyah  
NPM. 141301011

(Sri Astuti Pratminingsih, S.E., M.A., Ph.D)

Pembimbing I

(Irma Nilasari, S.E., M.M)

Pembimbing II

(Sunardi Sembiring Brahmana, S.E., M.T., Ph.D)

Ketua Program Studi Magister Manajemen

(Dr. H. Dvah K. Ir., M.Se)

Direktur Sekolah Pascasarjana



**SEKOLAH PASCASARJANA**  
**MAGISTER MANAJEMEN**  
**UNIVERSITAS WIDYATAMA**  
**BANDUNG**  
**2016**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Randi Rohmansyah

NPM : 141301011

Program Studi : Magister Manajemen.

Menyatakan bahwa tesis ini yang berjudul **PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA PENGIRIMAN PAKET POS KILAT KHUSUS DI PT. POS INDONESIA 40000 BANDUNG** adalah benar dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala sumber dan kutipan yang ada didalam tesis ini telah saya lampirkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti tidak demikian, saya bersedia bertanggungjawab dan menerima segala akibatnya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Bandung, 23 Juni 2016

