

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*  
DAN *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* TERHADAP  
*LOYALTY*: KONTEKS CRM

Nama : Lutfi Ramadhan

Nim : 55114110216

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 27 Februari 2019

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 27 Februari 2019



(Lutfi Ramadhan)