

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA  
PERUSAHAAN, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**( Studi Kasus Pada Hotel Ijen View Bondowoso )**

**TESIS**



**Oleh:**

**STIVANI YANTI ATMANEGARA**

**NIM 1720412010**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2019**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA  
PERUSAHAAN, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**( Studi Kasus Pada Hotel Ijen View Bondowoso )**

**TESIS**

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh  
gelar Magister Manajemen (MM)  
pada Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember**



**Oleh:**

**STIVANI YANTI ATMANEGARA**

**NIM 1720412010**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2019**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**( Studi Kasus Pada Hotel Ijen View Bondowoso )**

Yang disusun Stivani Yanti Atmanegara telah disetujui untuk dipertahankan di

depan

Tim Penguji Pada tanggal 18 Juli 2019

Anggota

Anggota

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Dr.Dwi Cahyono, MSi.  
NPK. 99 01 278

Dr. Nurul Qomariah.MM  
NPK. 06 03 426

## PENGESAHAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**( Studi Kasus Pada Hotel Ijen View Bondowoso )**

Yang disusun Stivani Yanti Atmanegara telah dipertahankan di depan Tim Penguji

pada  
tanggal 18 Juli 2019

TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Abadi Sanosra.,MM  
NPK. 05 09 478

Anggota

Anggota

Dr. Dwi Cahyono, MSi. Akt  
NPK. 99 01 278

Dr. Nurul Qomariah.,MM  
NPK 06 03 426

Jember, 18 Juli 2019

Ketua Program Studi

Direktur

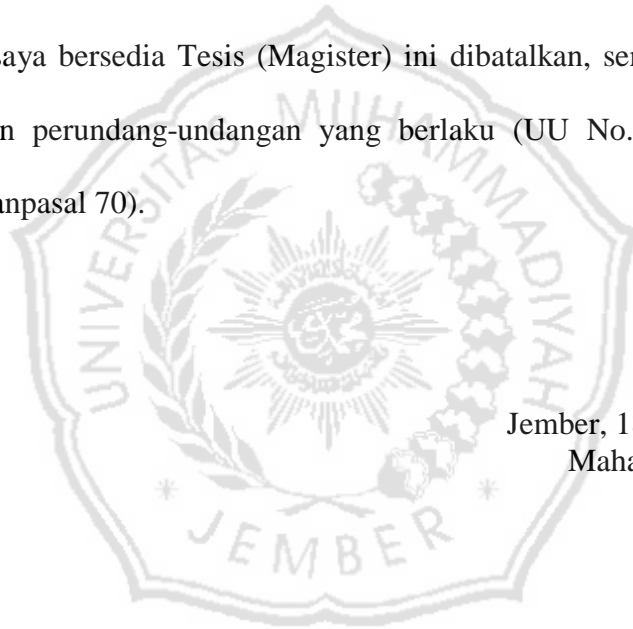
Dr. Abadi Sanosra, MM  
NPK. 05 09 478

Dr. Hanafi, M.Pd  
NIP. 19670815 199203 1002

## **PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh oranglain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (Magister) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal25 ayat 2 dan pasal 70).



Jember, 18 Juli 2019  
Mahasiswa

Stivani Yanti Atmanegara  
NIM : 17.2041.2010