

TUGAS AKHIR  
NO : 36010007/MAN/2008

**PENGARUH *SERVICE DELIVERY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN TELKOM FLEXI DI SURABAYA**

Oleh:

Fredy Febrian Susanto                      36404141

Yuhan Cindrianto                              36404146

Program Manajemen Pemasaran  
Program Studi Manajemen



FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA  
SURABAYA

2008

**NO : 36010007/MAN/2008**

**PENGARUH *SERVICE DELIVERY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN TELKOM FLEXI DI SURABAYA**

**Tugas Akhir**

**Diajukan untuk memenuhi penyelesaian program S-1  
Program Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Kristen Petra**

**Oleh:**

**Fredy Febrian Susanto                    36404141**

**Yuhan Cindrianto                        36404146**

**Program Manajemen Pemasaran  
Program Studi Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA  
S U R A B A Y A**

**2008**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Tugas Akhir**

**PENGARUH *SERVICE DELIVERY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN TELKOM FLEXI  
DI SURABAYA**

**Oleh**

**Fredy Febrian Susanto      36404141**

**Yuhan Cindrianto          36404146**

**Diterima Oleh:**

Program Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Kristen Petra

Surabaya, November 2008

Pembimbing:

Prof. Dr. Hatane Semuel, SE., M.S  
NIP: 94-033

Ketua Tim Penguji:

Prof. Dr. Hatane Semuel, SE., M.S  
NIP: 94-003

Kepala Program:



Diah Dharmayanti, SE. M Si  
NIP: 03-004

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Petra, yang bertanda tangan dibawah ini,  
saya:

Nama : Fredy Febrian Susanto

NRP : 36404141

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Petra Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Service Delivery Terhadap Customer loyalty Pada Pelanggan Telkom Flexi di Surabaya.”** Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini Universitas Kristen Petra berhak menyimpan, mengalih-media format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Petra, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah kami ini.

Demikian surat pernyataan ini yang kami buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Surabaya

Pada Tanggal: 28 Oktober 2008

Yang menyatakan



(Fredy Febrian Susanto)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Petra, yang bertanda tangan dibawah ini,  
saya:

Nama : Yuhan Cindrianto

NRP : 36404146

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Petra Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Service Delivery Terhadap Customer loyalty Pada Pelanggan Telkom Flexi di Surabaya.”** Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini Universitas Kristen Petra berhak menyimpan, mengalih-media format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Petra, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah kami ini.

Demikian surat pernyataan ini yang kami buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Surabaya

Pada Tanggal: 28 Oktober 2008

Yang menyatakan



(Yuhan Cindrianto)

## KATA PENGANTAR

Rasa terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian ini. Penelitian yang direncanakan dengan mengambil judul: **“Pengaruh *Service Delivery* Terhadap *Customer loyalty* Pada Pelanggan Telkom Flexi di Surabaya”** Terima kasih ini terutama untuk:

1. Bapak Prof. Dr. Hatane Samuel, SE., M.S selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini dengan baik sehingga penulis mampu menyelesaikan tepat waktu.
2. Semua dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra yang telah memberikan bimbingan selama ini
3. Staff Tata Usaha pemasaran, yang telah membantu penulis dalam ketatausahaan dalam registrasi proposal penelitian ini
4. Orang tua kami yang telah memberikan dukungan sepenuhnya bagi keberhasilan penulis
5. Teman, kerabat, dan semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini, atas bantuan yang diberikan, penulis ucapkan terima kasih atas semuanya

Semoga dalam sidang akhir proposal skripsi ini bisa memberikan banyak masukan kepada penulis untuk penyempurnaan penelitian yang dilakukan, sehingga banyak memberikan manfaat kepada semua pihak.

Surabaya: 28 Oktober 2008

Penulis