

**PENGARUH *GRATIFICATION* DAN *FLOW* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PENGGUNA *MOBILE GAME***



TESIS

Diajukan sebagai persyaratan akademik
untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh :

Lukito Hadisaputra

1453035

**UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

Terakreditasi BAN-PT

SK. No. 069/SK/BAN-PT/Akred/M/III/2014

BANDUNG

2016

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "PENGARUH *GRATIFICATION* DAN *FLOW* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PENGGUNA *MOBILE GAME*" dengan baik.

Tujuan penulisan penelitian sebagai persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Magister Manajemen. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca, pengguna *mobile game*, dan *developer game* untuk memberi masukan keilmuan, yang dapat digunakan untuk menambah pengetahuan terutama dalam proses pengembangan *Mobile game* di Indonesia.

Penelitian ini akan membahas mengenai pengaruh hubungan antara variabel *Gratification* dan *Flow* terhadap *Customer Loyalty*. Dengan tujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel *Gratification* dan *Flow* terhadap *Customer Loyalty* dan menentukan variabel mana yang lebih dominan mempengaruhi *Customer Loyalty*.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. A Gima Sugiama, SE., MP, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan tuntunan, masukan dan pemahaman yang sangat berguna.
2. Dr. Drs. Yusuf Osman Rahim, M.M., selaku Ketua Jurusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
3. Dr. Iyus Wiadi, MPA, selaku dosen Penguji I.

4. Dr. Anny Nurbasari, SE, MP, selaku dosen Penguji II.
5. Seluruh dosen pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat dan motivasi bagi penulis.
6. Teman –teman seperjuangan MM Universitas Kristen Maranatha atas kebersamaanya selama menempuh studi.
7. Semua pihak yang telah sangat membantu penulis dalam berbagai hal guna menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, semoga budi baik semua pihak dibalas oleh berkat Tuhan, dan penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat banyak kesalahan di dalam tesis ini. Demikian semoga tesis ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang akan datang. Terima kasih semuanya, Tuhan memberkati.

Bandung, Januari 2017

Penulis