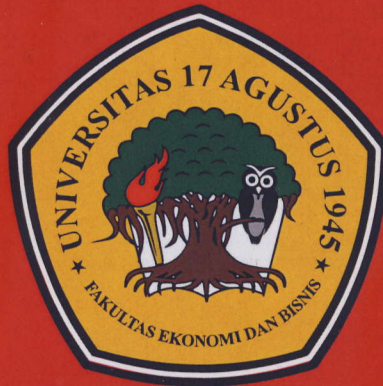


**DISERTASI**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP NILAI PELANGGAN, NIAT BERPERILAKU  
DAN RESPON PELANGGAN PERUMAHAN DI  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

*THE INFLUENCE OF PERCEIVED PRODUCT QUALITY AND  
PERCEIVED SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER VALUE,  
BEHAVIOR INTENTION AND CUSTOMER RESPONSE RESIDENTIAL  
AREA IN SOUTH KALIMANTAN PROVINCE*



Oleh :

**SUTRISNO**  
**NIM : 1271600018**

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2019**



**DISERTASI**  
**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP NILAI PELANGGAN, NIAT BERPERILAKU  
DAN RESPON PELANGGAN PERUMAHAN DI PROVINSI  
KALIMANTAN SELATAN**

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED PRODUCT QUALITY AND  
PERCEIVED SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER VALUE,  
BEHAVIOR INTENTION AND CUSTOMER RESPONSE RESIDENTIAL  
AREA IN SOUTH  
KALIMANTAN PROVINCE**

**DISERTASI**  
**Untuk memperoleh Gelar Doktor Dalam Program  
Studi Ilmu Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Oleh:**

**SUTRISNO  
NIM. 1271600018**

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**2019**



**DISERTASI**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP NILAI PELANGGAN, NIAT BERPERILAKU  
DAN RESPON PELANGGAN PERUMAHAN DI  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

*THE INFLUENCE OF PERCEIVED PRODUCT QUALITY AND  
PERCEIVED SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER VALUE,  
BEHAVIOR INTENTION AND CUSTOMER RESPONSE RESIDENTIAL  
AREA IN SOUTH KALIMANTAN PROVINCE*



Oleh :

**SUTRISNO**  
**NIM : 1271600018**

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2019**



**DISERTASI**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP NILAI PELANGGAN, NIAT BERPERILAKU  
DAN RESPON PELANGGAN PERUMAHAN DI PROVINSI  
KALIMANTAN SELATAN**

**Diajukan Oleh :**

**SUTRISNO**  
**NIM. 1271600018**

**Disertasi ini telah diuji dan direvisi di depan Tim Penguji pada Ujian Finalisasi  
Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945**

**TIM PENGUJI :**

**Ketua : Dr. H. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA**

**Sekretaris: Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si, Ak., CA**

**Anggota : Prof. Dr. H. Ujianto, MS**

**Anggota : Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, SH., MM**

**Anggota : Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS., Ak, CA, CPA**

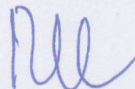
**Anggota : Prof. Dr. Tatik Suryani, MM**

**Anggota : Dr. Wiwik Retnaningsih, MM**

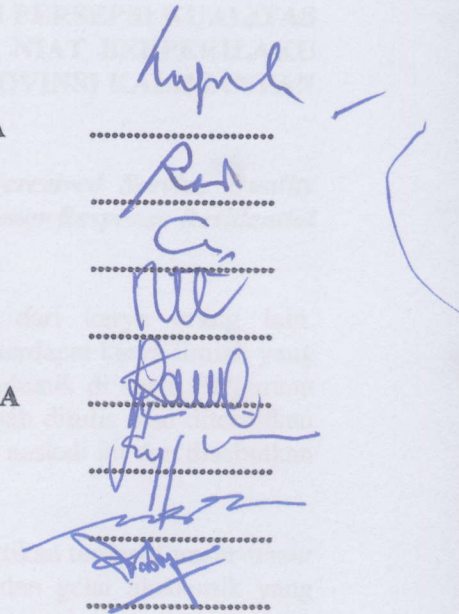
**Anggota : Anggota Dr. Nanis Susanti, MM**

**Mengetahui :**

**Ketua Program Doktor Ilmu Ekonomi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Prof. Dr. AMIARTUTI KUSMANINGTYAS, SH., MM**




**LEMBAR PENGESAHAN**

**DISERTASI TELAH DISETUJUI**

**Tanggal 16 Desember 2019**

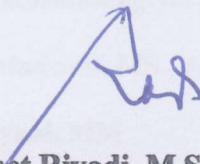
**Oleh :**

**Promotor,**



**Prof. Dr. H. Ujianto, MS**

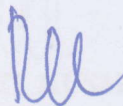
**Ko-Promotor,**



**Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak, CA**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, SH., MM**



## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : SUTRISNO

NPM : 1271600018

Alamat : Jalan A. Yani Km 29,3 Gang Bina Usaha RT..028 RW. 04 No. 21  
Kelurahan Guntung Manggis, Kecamatan Landasan Ulin,  
Banjarbaru, Kalimantan Selatan

Program : Doktor Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Menyatakan bahwa Disertasi yang saya buat dengan judul :

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NILAI PELANGGAN, NIAT BERPERILAKU DAN RESPON PELANGGAN PERUMAHAN DI PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

*The Influence Of Perceived Product Quality And Perceived Service Quality Toward Customer Value, Behavior Intention And Customer Response Residential Area In South Kalimantan Province*

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "Duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam Naskah Disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia DISERTASI ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (DOKTOR) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.



ya, Nopember 2019

SUTRISNO  
NIM. 1271600018





UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TLP. 031 593 1800 (EX 311)  
EMAIL: PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID.

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

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sutrisno  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Program Studi : Doktor Ilmu Ekonomi  
Jenis Karya : Disertasi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP NILAI PELANGGAN, NIAT BERPERILAKU  
DAN RESPON PELANGGAN PERUMAHAN  
DI PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 16 Desember 2019

Yang Menyatakan



( Sutrisno )