

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN OBJEKTIF,  
PENGETAHUAN SUBJEKTIF DAN KEPUASAN TERHADAP  
INFORMASI ALTERNATIF DAN *CUSTOMER DEFECTION*  
PADA PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG DI KOTA  
KUALA KAPUAS**

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada  
Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat



**Oleh :**

**MARINA RULIANTI PARDEDE  
NIM. C2B213030**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN  
2019**