

**PENGARUH *CUSTOMER EQUITY* DALAM MEMBANGUN
KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI PASAR
B2B PADA PT. AKR CORPORINDO TBK
DI JAWA BARAT**

Disusun dan diajukan sebagai persyaratan akademik untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen

Oleh:

Ricky Prayogo

1353020



UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
TERAKREDITASI BAN-PT
SK.No.069/SK/BAN-PT/Akred/M/III/2014
BANDUNG
2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena telah memberkati penulis sehingga mampu untuk menyelesaikan tesis yang berjudul **“PENGARUH *CUSTOMER EQUITY* DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI PASAR B2B PADA PT. AKR CORPORINDO TBK DI JAWA BARAT”** dengan baik. Tesis ini disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Kristen Maranatha, Bandung.

Kekurangan yang ada dalam tesis ini karena banyaknya kesulitan yang dihadapi selama proses penyelesaian yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Namun kesulitan yang ada dapat diatasi berkat doa dan bantuan, baik dukungan moral maupun materi dari berbagai pihak. Penulis sadar bahwa tanpa bantuan dari pihak lain maka tesis ini tidak akan dapat terselesaikan.

Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya pada semua pihak, yang baik secara langsung maupun tidak langsung, telah membantu dalam penyelesaian tesis ini, yaitu:

1. Yang terhormat Bapak Dr. Yusuf Osman Raihin, M.M. selaku ketua program studi Magister Manajemen.
2. Yang terhormat Ibu Dr. Hj. Anny Nurbasari S.E., M.P. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, membimbing, memberikan dukungan, masukan, dan pencerahan dengan sabar hingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

3. Yang terhormat Bapak Dr. Ir. Bambang Wiharto, M.M dan Bapak Drs. Agustinus C. Februadi, M.Phil., Ph.D selaku dosen penguji yang telah menelaah dan memberikan saran dalam penulisan tesis ini.
4. Yang terhormat Bapak Andhi Sukma, Ci Siena dan staff pengurus program studi Magister Manajemen lainnya yang telah sering kali direpotkan dan tetap dengan sabar mengurus penulis hingga dapat lulus.
5. Seluruh dosen dan pengajar program studi Magister Manajemen Universitas Kristen Maranatha yang telah bersedia untuk berbagi ilmu dan memberikan materi yang bermanfaat bagi penulis.
6. Teristimewa kepada kedua orang tua, adik, saudara serta keluarga besar yang telah memberikan semangat dan dukungan lewat doa, bantuan moral dan materi, waktu, kesabaran dan perhatian, dan selalu bisa menjadi tempat berkeluh kesah didalam menyelesaikan studi ini.
7. Teristimewa juga kepada Nathania Adellakrisna Rahardja dan keluarganya yang telah senantiasa memberikan semangat, pengertian, kesabaran, serta doa yang tidak putus - putusnya didalam menyelesaikan studi ini.
8. Teman-teman Magister Manajemen angkatan XXX, Veronika, Tintus, Manda, Wellman, Samuel, Tony, Temmy dan Dewi yang telah menemani dan berjuang bersama, *you are not alone*.
9. Teman-teman kerja di PT.AKR Corporindo Tbk khususnya untuk pimpinan cabang Bandung, Bp. Iwan Setiawan dan Bp. Johannes Sitompul yang telah memberikan waktu bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini.,

Penulis dengan segala keterbatasannya memohon maaf yang sebesar-besarnya bila terdapat kekurangan dalam penulisan tesis ini. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan tesis ini di kemudian hari. Semoga tesis ini dapat berguna dan memberikan tambahan wawasan bagi semua pihak yang membacanya. Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan berkat dan kasihnya kepada semua pihak yang telah berbagi kebaikan dengan bantuan yang diberikan. Terima kasih.

Bandung, 15 September 2016

Ricky Prayogo