

**PENGARUH BRAND LOVE MELALUI INNOVASI PRODUK  
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY  
(SURVEY PADA PELANGGAN BLACKBERRY DIKOTAMADYA  
BANDUNG)**



**Tesis**

**Diajukan sebagai persyaratan akademik  
Untuk memperoleh gelar Magister Manajemen**

Oleh :

Gunadi Andy Surjadi  
1253053

**UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**Izin Penyelenggaraan Program  
Surat Izin No.6569/D/T/K-IV/2011  
BANDUNG  
2017**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis Panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga Thesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

Thesis ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Universitas Kristen Maranatha.

Adapun judul proposal penelitian ini adalah: " PENGARUH BRAND LOVE MELALUI INNOVASI PRODUK TERHADAP CUSTOMER LOYALTY (SURVEY PADA PELANGGAN BLACKBERRY DIKOTAMADYA BANDUNG)

Di dalam menyelesaikan Thesis ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik berupa pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu Penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat para pembimbing Dimana di tengah-tengah kesibukannya masih tetap meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dan mendorong semangat penulis untuk menyelesaikan penulisan Tesis ini.

Perkenankanlah juga, penulis menyampa ikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian studi ini, kepada:

1. Dr. Ir. Elfrida Viesta Napitupulu, M.B.A. M.M , sebagai Pembimbing Utama penulis, yang telah meluangkan waktunya dan dengan penuh perhatian memberikan dorongan, bimbingan, saran kepada penulis.
2. Dr. Agus Aribowo, S.E., MM dan Bapak Agustinus Februadi, Ph.D sebagai penguji I dan II, yang sudah banyak memberi masukan dalam pembuatan tesis ini.
3. Orang Tua tercinta yang mendidik dengan penuh rasa kasih sayang dan senantiasa memberi semangat dan dorongan kepada penulis.
4. Kepada Istri tercinta Jessica Agustina Halim serta Adik Dr Stella Vindy Surjadi dan Stephanie Clara Surjadi yang Penulis sayangi, atas kesabaran dan pengertiannya serta memberikan Doa dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis.
5. Rekan-rekan mahasiswa pascasarjana, dan rekan-rekan kerja saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat dan permintaan maaf yang tulus jika seandainya dalam penulisan ini terdapat kekurangan dan kekeliruan, penulis juga menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi menyempurnakan penulisan tesis ini.