

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG

(Studi Kasus pada Konsumen Ojek *Online* di Kota Bandung)



TESIS

Diajukan sebagai persyaratan akademik
untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:
Norman Fajar Rahadian
1653025

**UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
TERAKREDITASI BAN-PT
SK No.069/SK/BAN-PT/Akred/M/III/2014
BANDUNG
2018**

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi Kasus pada Konsumen Ojek *Online* di Kota Bandung)”**.

Tujuan dari penyusunan tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) bagi mahasiswa program Strata 2 (S-2) pada Program Studi Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Selama penyusunan tesis ini penulis menyadari banyak sekali bantuan dan dukungan yang penulis terima dari berbagai pihak. Untuk itu tak lupa penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Anny Nurbasari, S.E., M.P. selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, saran, pengarahan, dan bantuan selama proses penyusunan tesis.
2. Dr. Agus Aribowo, S.E., M.M. selaku dosen penguji, yang telah memberikan bimbingan, saran, pengarahan, dan bantuan selama proses penyusunan tesis.
3. Dr. Ir. Elfrida Viesta Napitupulu, M.B.A., M.M. selaku dosen penguji, yang telah memberikan saran, masukan dan pengarahan selama proses penyusunan tesis.
4. Dr. Yusuf Osman Raihin, M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
5. Seluruh staf pengajar dan karyawan di Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha.
6. Ayah, Mamah, dan adik yang selalu mendoakan dan memberikan dorongan baik moriil maupun materiil.

7. Carolus, Kartono, Bhakti, Karina, Fahriza, Edwin, dan teman-teman mahasiswa angkatan 39 magister manajemen atas dukungan, bantuan, dan semangatnya.
8. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
9. Semua pihak yang telah membantu penyusunan tesis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat untuk perbaikan tesis ini. Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan banyak manfaat bagi semua pihak dan mohon maaf atas segala kekurangan.

Bandung, September 2018

Penulis