



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TARUMANAGARA

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama Mahasiswa : Erika Prabawati
Nomor Induk Mahasiswa : 117202037
Program Studi : Magister Management
Konsentrasi : SDM
Judul Tesis : Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Experience* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Brand Loyalty* pada Konsumen Tokopedia di Jabodetabek

Jakarta, 6 Juni 2022

Dosen Pembimbing

Dr. Sarwo Edy Handoyo, S.E., M.M. CIFM.

SURAT PERNYATAAN
UNTUK TESIS MAHASISWA MM UNTAR

sebagai penulis Tesis menyatakan bahwa :
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap Mahasiswa : Erika Prabawati
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 117202037
Nomor Induk Kependudukan (NIK) : 3175065006910011
Judul Tesis : Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Experience* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Brand Loyalty* pada Konsumen Tokopedia di Jabodetabek

1. Saya menjamin dan bertanggung jawab bahwa Tesis saya ini tidak mengandung unsur plagiarism (plagiat). Apabila dikemudian hari ditemukan atau terbukti terdapat plagiat dalam Tesis saya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan dan/atau sanksi akademik lainnya.
2. Saya mendapatkan data (informasi) yang dipakai dalam penyusunan Tesis saya dengan cara / langkah yang benar sesuai dengan etika / tata krama, prosedur / perizinan dan peraturan yang terkait dalam hal pengambilan data (informasi) tersebut.
3. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Tarumanagara maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
4. Saya bertanggung jawab penuh terhadap seluruh isi / konten yang terdapat dalam Tesis saya beserta segala dampak / risikonya.
5. Apabila dikemudian hari terjadi masalah / kasus yang berkaitan dengan pernyataan- pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan sehat serta tidak ada paksaan atau tekanan dari pihak manapun.

Jakarta, 6 Juni 2022

Erika Prabawati



LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Erika Prabawati
NIM : 117.20.2037
Judul Tesis : PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND EXPERIENCE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *BRAND*
LOYALTY PADA KONSUMEN TOKOPEDIA DI
JABODETABEK

Telah diuji pada Sidang Ujian Tesis pada tanggal 12 Juli 2022 dan dinyatakan

LULUS

dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Prof.Dr. Carunia M. Firdausy, MA, APU
2. Anggota Penguji I : Dr. Hetty K. Tunjungsari, MSi.
3. Anggota Penguji II : Dr. Sarwo Edy Handoyo, MM, CIFM.

Jakarta, 12 Juli 2022

Dosen Pembimbing

(Dr. Sarwo Edy Handoyo, MM, CIFM.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga tesis yang berjudul “PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *BRAND LOYALTY* PADA KONSUMEN TOKOPEDIA WILAYAH JABODETABEK” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulisan tesis ini tidak mungkin dilakukan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, diucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini. Secara khusus, diucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Sarwo Edy Handoyo, S.E., M.M. CIFM., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, motivasi dan pengarahan yang bermanfaat bagi penulis dalam pembuatan tesis ini.
2. Dr. Keni, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Tarumanagara.
3. Orang tua, suami, dan anak tercinta atas dukungan, doa, kasih sayang, perhatian dan motivasi yang diberikan.
4. Januarius, selaku adik yang tampan dan pemberani yang selalu setia memberikan semangat dan dukungan dengan berbagai cara.
5. Teman-teman kuliah MM kelas AP Angkatan 67 khususnya : Dharmawan Chandra, Vincentius Kevin, Salsabila serta teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan,

semangat, motivasi dan doa kepada penulis selama masa kuliah dan menyusun tesis.

6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat disebutkan penulis satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam isi, tata bahasa dan penyusunan, mengingat kemampuan penulis terbatas. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca akan bermanfaat bagi penulis. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 6 Juni 2022



Erika Prabawati