



Pengaruh Initial Negative Affec, Corporate Image Dan Satisfaction With Complaint Resolution Terhadap

Customer Loyalty :: Studi Pada Konsumen Jasa Perawatan Kecantikan

SAPUTRO, Heru Wahyu, Dra. Sari Winahjoe, MBA

Universitas Gadjah Mada, 2003 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PENGARUH INITIAL NEGATIVE AFFECT, CORPORATE IMAGE DAN
SATISFACTION WITH COMPLAINT RESOLUTION TERHADAP CUSTOMER
LOYALTY : STUDI PADA KONSUMEN JASA PERAWATAN KECANTIKAN**

TESIS

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar
sarjana S2 Program Studi Ilmu Manajemen
Jurusan Ilmu-ilmu Sosial**



Diajukan oleh :

**Heru Wahyu Saputro
16746/IV-3/1540/01**

**Kepada
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER SAINS DAN DOKTOR
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA
2003**



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa tesis dengan judul :

***Pengaruh Initial Negative Affect, Corporate Image dan Satisfaction
With Complaint Resolution Terhadap Customer Loyalty:
Studi Pada Konsumen Jasa Perawatan Kecantikan***

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 21 Oktober 2003, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Yogyakarta, 21 Oktober 2003

Yang memberi pernyataan

Heru Wahyu Saputro

Saksi 1, sebagai pembimbing tesis merangkap anggota tim penguji tesis:

Dra. Sari Winahjoe, MBA

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji tesis: Saksi 3, sebagai anggota tim penguji tesis:

Drs. Sahid Susilo Nugroho, M. Sc

Dr. B. M. Purwanto, MBA



Tesis

PENGARUH INITIAL NEGATIVE AFFECT, CORPORATE IMAGE DAN SATISFACTION WITH COMPLAINT RESOLUTION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY: STUDI PADA KONSUMEN JASA PERAWATAN KECANTIKAN

dipersiapkan dan disusun oleh

HERU WAHYU SAPUTRO

16746/IV-3/1540/01

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal

21 OKTOBER 2003

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Dra. Sari Winahjoe, MBA

Pembimbing Pendamping I

.....
Pembimbing Pendamping II

Anggota Dewan Penguji Lain

Dr. B. M. Purwanto, MBA.....

Drs. Sehid Susilo Nugroho, M. Sc

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister

Tanggal

Dr. Hari Handoko, MBA

Rengelola Program Studi : Manajemen.....

