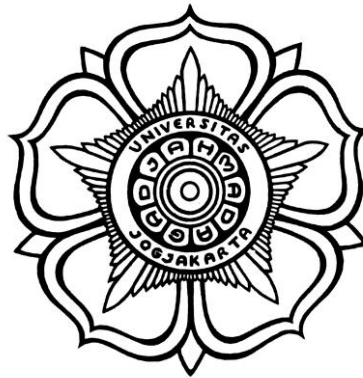


PENGARUH PENGALAMAN MEREK, KEPERIBADIAN MEREK, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN MICHIGO

Thesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh

Lisa Puspita

13/358295/PEK/18579

Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2015



PENGARUH PENGALAMAN MEREK, KEPERIBADIAN MEREK, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN MICHIGO

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Lisa Puspita
13/358295/PEK/18579
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 16 April 2015
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Yogyakarta, 16 April 2015

Dosen Penguji I

Teguh Budiarto, Drs., M.I.M.

Dosen Penguji II

Suci Paramitasari Sahlani, MM, Dr.

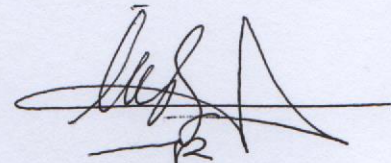
Dosen Penguji III/Pembimbing

Yulia Arisnani Widyarningsih, M.B.A., Ph.D.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 2015



Lisa Puspita

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, sujud syukur atas nikmat dari Allah SWT yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penelitian tesis dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Magister Manajemen dari Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada dengan judul "**Pengaruh Pengalaman Merek, Kepribadian Merek, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Michigo**".

Selama proses penelitian ini, telah banyak bantuan dan dukungan yang diberikan pada penulis, sehingga tak lengkap rasanya laporan ini tanpa ucapan terima kasih dan penghormatan setinggi-tingginya kepada segenap pihak yang telah membantu terselesaikannya penelitian ini, yaitu kepada:

1. Bapak Basu Swastha Dharmmesta, Prof., Dr., M.B.A selaku Ketua Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada;
2. Ibu Yulia Arisnani Widyaningsih, M.B.A., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang dengan kesabarannya telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan pengetahuannya dalam penulisan tesis ini;
3. Bapak Teguh Budiarto, Drs., M.I.M. selaku Dosen Penguji I yang memberikan masukan dan kritik membangun dalam penyempurnaan penelitian tesis ini;
4. Ibu Suci Paramitasari Sahlani, MM, Dr. selaku Dosen Penguji II yang memberikan pencerahan dan saran perbaikan penelitian tesis ini;

5. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama proses perkuliahan, serta staf maupun pegawai pengelola program MM UGM atas komunikasi dan kerjasama yang baik selama masa perkuliahan;
6. Pihak Manajemen Michigo yang ramah dan mendukung penelitian ini;
7. Rekan-rekan Angkatan 62 yang senantiasa memberi masukan dan saling mendukung sehingga memudahkan penulis dalam menempuh studi, terutama Kakak Okky, Lamia, dan Putra sahabat seperjuangan;
8. Mama dan Papa tersayang, atas kasih tulus tak terhingga, atas doa-doa dan dorongan semangat, kakakku Poppy Susanti, Nova Mayasari, dan Sigit Primasatya, adikku Aditya Putra serta Satria Anggara, serta calon pendamping hidupku Alfian Tinangon atas keberadaannya yang mampu menentramkan hati, doa, dan sumber kekuatan sehingga penelitian tesis ini dapat terselesaikan;
9. Semua pihak yang telah memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung atas terselesainya penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap mudah-mudahan tesis ini dapat memberi manfaat bagi pembaca dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, April 2015

Penulis,

Lisa Puspita