

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan 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 dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 30 September 2019



  
Galih Tanugraha Saputra

## HALAMAN PENGESAHAN

## HALAMAN PENGESAHAN



Yogyakarta, \_\_\_\_\_

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Sumadi", written over a horizontal line.

Dr. Drs. Sumadi, M.Si.

---

## BERITA ACARA UJIAN TESIS

#### **BERITA ACARA UJIAN TESIS**

Pada hari Rabu tanggal 23 Oktober 2019 Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh :

**GALIH TANUGRAHA SAPUTRA**

No. Mhs. : 14911056

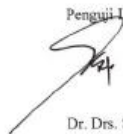
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan Judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA POLIS TERHADAP  
KEPUASAN DAN ELECTRIC WORD OF MOUTH PADA  
PERSEROAN TERBATAS JASA RAHARJA**

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,  
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I



Dr. Drs. Sumadi, M.Si.

Penguji II



Drs. Anas Hidayat, MBA., Ph.D.

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Manajemen,



Dr. Dwiprptono Agus Harjito, M.Si.

## HALAMAN MOTTO

*"Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke Surga"*

*(HR. Muslim)*

*"Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar."*

*(QS. Al-Baqarah [2]: 153).*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tesis ini yang diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Magister (Strata 2) di Program Pasca Sarjana, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Adapun judul tesis ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Polis Terhadap Kepuasan dan *Electric Word of Mouth* pada Perseroan Terbatas Jasa Raharja”

Dalam penyusunan tesis ini dari persiapan sampai terselesaikannya, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang dengan segala keterbukaan dan kerendahan hati telah memberikan bimbingan, pengarahan, keterangan dan dorongan semangat yang begitu berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Sumadi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk diskusi, memberikan bimbingan, nasehat dan dorongan sampai terselesaikannya penulisan tesis ini.
2. Seluruh Dosen Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan arahan dan bimbingan untuk mendalami ilmu Manajemen Pemasaran
3. Bapak dan Ibu saya Kakak dan Adik saya yang tidak henti-hentinya mencurahkan kasih sayang, doa dan dorongan selama kuliah sampai terselesaikannya tesis ini.

4. Istri dan anak saya yang selalu menyemangati untuk menyelesaikan studi dan tesis.
5. Sahabat-sahabatku dan rekan-rekan mahasiswa Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi UII angkatan 43 dan 48 atas semua bantuan doa dan dukungan.
6. Bapak Ibu sekretariat Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi UII. Terima kasih atas segala kesabarannya melayani penulis dalam pengurusan administrasi perkuliahan dan penyelesaian pembuatan tesis.
7. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pusataka, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar lebih bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua terutama pengembangan ilmu pemasaran di Indonesia.

Yogyakarta, November 2019

Galih Tanugraha