

**Pengaruh Customer Delight dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas
Konsumen Bukit Sekipan Tawangmangu**

Diajukan oleh
Adhita Dea Kharisma
16911092

Telah disetujui oleh :

Sleman, 29 Juni 2019

Dosen Pembimbing

Anas Hidayat, M.B.A, P.hD

MOTTO

“Ojo ngawe aku pinter, mengko mundak minteri uwong. Cukup gawenen aku ngerti supayane aku dunung.”

BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Rabu tanggal 18 September 2019 Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh :

ADHITA DEA KHARISMA

No. Mhs. : 16911092


Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan Judul:

**PENGARUH CUSTOMER DELIGHT DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN BUKIT SEKIPAN TAWANGMANGU**

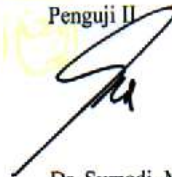
Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I



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

Penguji II



Dr. Sumadi, M.Si.

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Manajemen,



Dr. Dwi Sutopo Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN



Yogyakarta, 4 November 2019

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Anas Hidayat', is written over the text 'Dosen Pembimbing'.

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

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 tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam refrensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman / sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Sleman, 29 Juni 2019

Materai 6000

Adhita Dea Kharisma

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah Tesis ini saya persembahkan untuk keluarga saya, orangtua, adik adik, serta istri saya yang selalu memberikan dukungan untuk memberikan usaha terbaik dalam melakukan sesuatu, dan memberikan dorongan agar terselesaikannya tesis ini.

Semoga dapat menjadi sumbangsih dalam ilmu manajemen pemasaran atau manajemen umum dan dirihoi oleh Allah SWT

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Alhamdulillah, Puja dan puji syukur slalu penulis haturkan kepada Allah SWT yang atas limpahan rahmatnya dan karuniannya peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah tesis dengan judul **“PENGARUH CUSTOMER DELIGHT DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN BUKIT SEKIPAN TAWANGMANGU”** yang dimana peneliti dan rekan rekan peneliti mengetahui bahwa katua ilmiah tesis merupakan syarat kelulusan dari Program Pascasarjana MM UII. Sholawat serta salam selalu peneliti ucapkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang selalu memberikan pedoamn bagi ummat ummatnya dalam melakukan kegiatan apapun, terlebih khasanah keilmuan yang barokah. Selama proses penelitian dan penulisan, peneliti mengalami berbagai macam hambatan dan tantangan. Pada kesempatan kali ini, peneliti ingin mengucapkan Terima Kasih terhdap beberapa pihak yang membantu dalam penulisan secara langsung maupun tidak langsung :

1. Allah SWT yang selalu memberikan hidayah, petunjuk, dan arahnya kepada penulis.
2. Bapak Fathul Wahid, ST., M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Drs. Anas Hidayat, M.BA., Ph.D, selaku Dosen pembimbing Tesis yang telah selama ini bersedia dan berkenan meluangkan waktunya serta telah sabar dalam memberikan pengarahan-pengarahan dalam Tesis saya.

5. Seluruh dosen dan staff karyawan Program Pascasarjana Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan pelayanan dan pengalaman belajar mengajar yang baik akan transfer ilmu dan pengembangan kepribadian penulis.
6. Keluarga saya Bpk. Joko Sutrisno, S.Pd, M.Pd dan Sulastri, A.Md, Indra Prakoso Aji, dan Tresnanda Fachri Revansyah dan istri saya dr. Fadilatul Halimah yang sselalu memberikan support kepada saya untuk terselesaikannya thesis ini.
7. Teman teman MM 48 UII Kelas Reguler, Eksekutif, dan Pemasaran yang selalu memberikan arahan dan dukungan sesama teman dalam perkuliahan maupun penelitian.