

**ANALISIS PENGARUH DISKONFIRMASI POSITIF TERHADAP  
KUNJUNGAN ULANG DAN POSITIF *WORD OF MOUTH* PADA  
KONSUMEN RUMAH CANTIK SEHAT MUSLIMAH SALON DAN SPA  
YOGYAKARTA**

**TESIS**

**Untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Strata-2  
Program Magister Manajemen**



**Disusun oleh :**

**Nur Putri Koto**

**NIM. 13 911 040**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
MARET 2016**

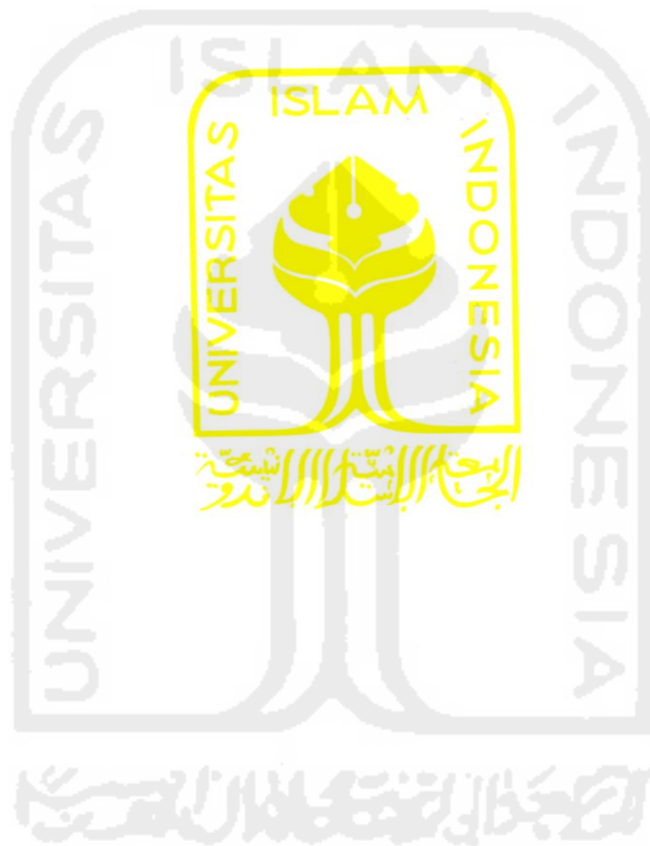
## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“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,      Maret 2016

Nur Putri Koto

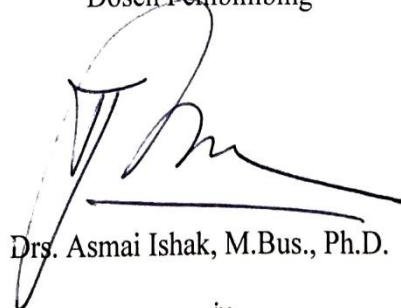
HALAMAN PENGESAHAN



Yogyakarta, 14 / 02 / 2016

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing



Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D.

## BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Jumat, 4 Maret 2016 Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh :

**NUR PUTRI KOTO**

No. Mhs. : 13911040

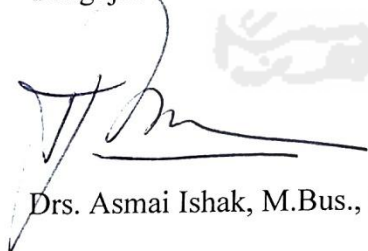
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan Judul:

**ANALISIS PENGARUH DISKONFIRMASI POSITIF TERHADAP KUNJUNGAN ULANG DAN POSITIF *WORD OF MOUTH* PADA KONSUMEN RUMAH CANTIK SEHAT MUSLIMAH SALON DAN SPA YOGYAKARTA**

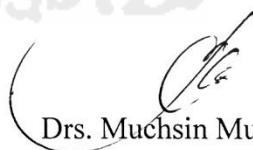
Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,  
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji-I



Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D.

Penguji II



Drs. Muchsin Muthohar, MBA.

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana



Dr. Zainal Mustafa EQ., MM.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Segala puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Diskonfirmasi Positif Terhadap Kunjungan Ulang Dan Positif *Word Of Mouth* Pada Konsumen Rumah Cantik Sehat Muslimah Salon Dan Spa Yogyakarta” ini dapat diselesaikan sesuai waktu yang direncanakan.

Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai waktu yang direncanakan berkat berbagai dukungan moril maupun materiil dari berbagai pihak. Untuk itu, ucapan terima kasih kami sampaikan sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Mushandry Syamsudin, Ibunda Jusmarni atas segala dukungan dan doanya,
2. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D. selaku dosen pembimbing tesis,
3. Bapak Drs. Muchsin Muthohar, MBA. selaku dosen penguji tesis
4. Teman-teman MM reguler angkatan 41 atas kerjasama, dukungan dan persahabatannya
5. Segenap staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Manajemen Pasca Sarjana Universitas Islam Indonesia Yogyakarta,
6. Para responden penelitian dan pihak-pihak lain yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam memperlancar penyelesaian penulisan tesis ini.

Tidak dipungkiri bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik

dan saran yang membangun sangat diharapkan. Pada akhirnya, kami selaku penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan tesis ini. Kami berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta,       Maret 2016

Penulis,

Nur Putri Koto

