

**Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan  
Kosmetik Wardah**

**(Studi Pada Mahasiswi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta)**

**TESIS S-2**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**



**Diajukan oleh**

**Siti Rizkiya**

**14911074**

**Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi**

**Program Studi Magister Manajemen**

**Universitas Islam Indonesia**

**Yogyakarta**

**Maret 2017**

## HALAMAN PENGESAHAN



Yogyakarta, 22 / 03 / 2017

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a horizontal line and a vertical stroke.

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

**BERITA ACARA UJIAN TESIS**

Pada hari Rabu tanggal 22 Maret 2017 Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh :

**SITI RIZKIYA**

No. Mhs. : 14911074

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan Judul:

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PENGGUNA  
KOSMETIK WARDAH TERHADAP MAHASISWI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA (UII) YOGYAKARTA**

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

Direktur Program Pascasarjana



Dr. Zainal Mustafa EQ., MM.

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini bahwa tesis ini telah di tulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada kegiatan yang merupakan penjiplakan karya orang lain seperti yang dimaksud dalam buku pedoman penyusunan tesis program pasca sarjana fakultas ekonimi program studi magister manajemen UII. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka Saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, Maret 2017

Penulis,



Siti Rizkiya

## MOTTO

- “Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar” (Al-Baqarah: 153)
- *Sesali masa lalu karena ada kekecewaan dan kesalahan – kesalahan, tetapi jadikan penyesalan itu sebagai senjata untuk masa depan agar tidak terjadi kesalahan lagi.*
- Pengalaman adalah guru terbaik.

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Saya persembahkan tesis ini untuk:

- Kedua orang tua ku, Bapak Dr. H. Yatim Mustafa M.pd dan Ibu H. Ruslina yang selalu mendukung aku dalam setiap langkah untuk mencapai kesuksesan didunia maupun di akhirat baik dari dukungan semangat, doa, moril, mareril yang tak terhingga.

- Kakak laki-lakiku Arie Fatwaturrahman S.H, MH.

“yang selalu memberi semangat dan nasehat dalam menjalani kehidupan”

- Sahabat- sahabatku.

“kalian yang bisa mengerti dan memahami kekurangan dan kelebihan ku”

## KATA PENGANTAR



*Asslamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT pengatur semesta alam, yang telah memberikan kesehatan, kesabaran, kekuatan serta melimpahkan rahmat hidayah dan karuniaNya serta kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul, ***“Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah (Studi Pada Mahasiswi Universitas Islam Indonesia)”***. Yang diajukan guna memperoleh gelar sarjana S-2, di Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemn, Universitas Islam Indonesia.

Penulis sebenarnya sepenuhnya menyadari bahwa selama proses penyusunan tesis ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materiil. Oleh karena itu tiada yang pantas penulis haturkan selain ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala limpahan rahmat-Nya kepada penulis.
2. Papa dan Mama tercinta yang memberikan dukungan baik dari moril, doa, maupun materiil serta kasih sayang yang tak terhingga.
3. Kakak laki-lakiku Arie Fatwaturrahman yang selalu memberi semangat dan nasehat dalam menjalani kehidupan.

4. Terima kasih.Indrama Priadinta, terima kasih karena sebagai suami selalu mengerti dan membantu ketika di butuhkan. Dan sebagai suami yang selalu memberikan pelajaran yang terbaik untuk kedepannya.
5. Bapak Drs. Anas Hidayat, MBA., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah menuntun dan mengajari penulis dengan sabar sehingga tugas akhir ini dapat selesai.
6. Bapak Dr. Dwipraptono Agus Harjito, M.Si . Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
7. Bapak Dr. Zainal Mustafa EQ., MM selaku Direktur Jurusan Program Pasca sarjana Fakultas Ekonomi UII.
8. Sahabat- sahabat yang hebat dan tangguh (anak-anak MM 44 kelas A). Terima kasih atas bantuan dan dukunganya selama aku kuliah

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian maupun dalam penyelesaian tesis ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Karena keterbatasan yang ada, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga tesis ini bermanfaat. Amin

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, Maret 2017

Penulis,

Siti Rizkiya