

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“Pengaruh *Electronic Word Of Mouth (E-WOM)*, *Brand Image*, *Customer Trust* Dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Repurchase Intention* di PT. GO-JEK Indonesia**”. Tujuan penulisan Tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S2 Program Studi Magister Management Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam Penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Maya Ariyanti, S.E., M.M. selaku pembimbing yang telah dengan sabar, tekun, tulus, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun tesis ini.
2. Dr. Ir. Tjahjono Djatmiko, MBA, Indrawati, Ph.D dan Dr. Astri Ghina, S.Si, MSM selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan dukungan dalam penyusunan tesis ini.
3. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Bhakti Safar Julianto dan Ibunda Nurul Chumama yang telah sangat banyak memberikan bantuan moral, material, arahan, dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan penulis.
4. Adik-adiku, Rizal Maulana dan Robbi Muhammad yang telah membantu, mendukung dan mendoakan penulis.
5. Sahabatku Putri Ayu Lestari, Intan Garnita, Gani Hakim, Ridwan Ramadhan dan Yahya Uswaturrasul yang sudah banyak sekali memberikan masukan, dukungan kepada penulis.
6. Keluarga MM REG 14: Dhanne, Siti, Rivan, Bandi, Riki, Yusep dan Bangga, terima kasih atas kerja sama, kebersamaan, dan kenyamanan yang telah kalian berikan selama peneliti berada di Telkom University.

7. Semua pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat dituliskan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada Tesis ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 7 Juli 2017

Ria Arumsari