

**ANALISIS *CUSTOMER EXPERIENCE* DI RESTORAN DAN MOTIVASI
DALAM MENYAMPAIKAN POSITIF *ELECTRONIC WORD OF
MOUTH* TENTANG RESTORAN
(STUDI PADA PENGGUNA FACEBOOK)**

TESIS

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai
Derajat Magister Manajemen**



Oleh :

HENNY PRIHATINING TYAS

041314353055

**MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA**

2015

PERNYATAAN

Saya, (Henny Prihatining Tyas, 041314353055-MM), menyatakan bahwa :

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis tesis ini, serta sanksi-sanki lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 4 Agustus 2015

Yang membuat pernyataan,



(Henny Prihatining Tyas)

NIM.041314353055-MM

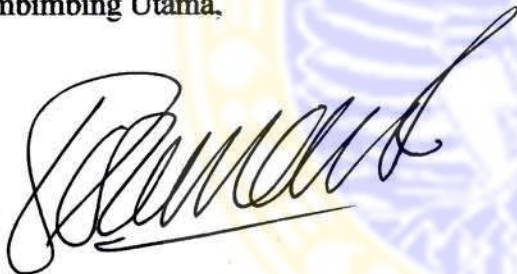
**ANALISIS *CUSTOMER EXPERIENCE* DI RESTORAN DAN MOTIVASI
DALAM MENYAMPAIKAN POSITIF *ELECTRONIC WORD OF
MOUTH* TENTANG RESTORAN
(STUDI PADA PENGGUNA FACEBOOK)**

Diajukan oleh

HENNY PRIHATINING TYAS
041314353055-MM

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Utama,



Dr. Gancar Candra Premananto, SE., MSi
NIP. 19740722199903 1001

Tanggal: ^M Agustus 2015

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga



Sri Gunawan, DBA.
NIP. 196212221987011001

Tanggal: ¹⁴ Agustus 2015

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa:

Nama : Henny Prihatining Tyas
NIM : 041314353055-MM

Telah melakukan perbaikan terhadap Tesis yang berjudul **Analisis Customer Experience di Restoran dan Motivasi dalam Menyampaikan Positif Electronic Word Of Mouth tentang Restoran**, sebagaimana disarankan oleh tim penguji pada tanggal 14 Agustus 2015

Tim Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

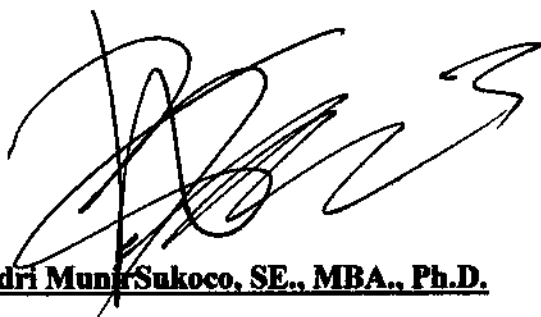


Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS.



Dr. Gancar Candra Premananto, SE., Msi

Anggota,



Badri Munir Sukoco, SE., MBA., Ph.D.



Dr. Sri Hartini, SE., MSi.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Syukur *Alhamdulillah* penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, karena hanya dengan izin dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita nabi besar Muhammad Rasulullah S.A.W., yang telah mengajarkan kebenaran dan tatanan kehidupan yang baik.

Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Penulisan tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah senantiasa member arahan dalam melakukan penelitian pada tesis ini. Oleh karena ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Sri Gunawan, DBA, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Bapak Dr. Gancar Candra P., selaku dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktu, pikiran serta tenaga untuk memberikan petunjuk, pengarahan dan bimbingan. Terima kasih atas doa dan kesabaran yang telah diberikan kepada penulis.

3. Bapak dan ibu penguji baik di dalam siding proposal maupun siding tesis, terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan kepada penulis.
4. Seluruh Bapak dan Ibu karyawan dan staf di lingkungan Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
5. Orang tua dan keluarga yang tidak putus-putusnya berdoa dan member semangat kepada penulis.
6. Para teman angkatan 41 Sore dan teman angkatan lain.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis tuliskan satu-persatu yang juga telah turut andil dalam lancarnya penulisan tesis ini.

Surabaya, 4 Agustus 2015

Penulis

(Henny Prihatining Tyas)

NIM.041314353055-MM