

KATA PENGANTAR

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Puji Syukur penulis panjatkan kepada **الله** yang senantiasa menyertai dan memberi kekuatan kepada penulis, serta kepada nabi **محمد** yang telah menjadi panutan bagi penulis dalam menjalani hidup, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh *Salesperson Interpersonal Process Attributes* dan *Source Credibility* Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Di *Counter* HP Apollo WTC Surabaya”. Adapun penyelesaian ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan semua pihak baik secara moril maupun materiil. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. Santi Isnaini, S.Sos., MM., selaku Dosen Pembimbing Ketua dan Bapak Sony Kusumasondjaja, SE., M.Com., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Kedua yang dengan sabar dan ikhlas dalam meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam proses penyelesaian proposal tesis maupun tesis.
2. Ibu Prof. Dra. Rachmah Ida, M.Comm., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Studi Media dan Komunikasi di Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus ini.
3. Bapak Prof. Dr. Mustain, Drs., M.Si, Bapak Drs. Suko Widodo, M.Si dan Bapak Dr. Joko W. Tjahjo, SE., M.Si., selaku Dosen Penguji sidang proposal tesis yang telah memberikan masukan kepada penulis agar lebih baik lagi.
4. Bapak Prof. Dr. Mustain, Drs., M.Si dan Bapak Dr. Henry Subiakto, Drs., S.H., M.A. selaku Dosen Penguji sidang tesis atas kesempatan yang telah diberikan dan kebijaksanaannya dalam memperlancar proses sidang tesis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Magister Studi Media dan Komunikasi Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan ilmu mengenai Media dan

Komunikasi serta Ilmu Komunikasi Profesional kepada penulis selama proses perkuliahan.

6. Seluruh Staf Sekretariat S2 FISIP terutama kepada Mas Tino yang telah membantu dalam memperlancar proses penyelesaian proposal tesis maupun tesis.
7. Seluruh Staf Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya yang telah membantu dalam proses penyelesaian proposal tesis maupun tesis.
8. Seluruh Civitas Akademika Universitas Airlangga Surabaya.
9. Seluruh teman-teman S1, khususnya para sahabat yang telah memberikan motivasi dan dukungannya.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa/i Magister Studi Media dan Komunikasi Universitas Airlangga angkatan 2013 yang telah memberikan dukungan.
11. Seluruh rekan-rekan dan jajaran manajemen kantor tempat penulis bekerja yang telah memberikan kebijaksanaan dan dukungan.
12. Semua pihak, khususnya Perpustakaan STIE Perbanas, Perpustakaan Daerah, Orentz Print dan Fotocopy Julia yang telah membantu memperlancar penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini tidak luput dari kekurangan. Karena itu, dengan adanya saran yang membangun diharapkan dapat menyempurnakan penelitian dengan kajian yang sama agar lebih baik. Semoga penulisan tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 19 Juni 2015

Kartika Wulandari Maristi


MOTO

“Stars Always Shine Britghly”


(Semangat yang tak pernah pudar dalam setiap sisi kehidupan)


PERSEMBAHAN


Tesis ini saya persembahkan kepada :

 Momo tercinta, **drg. Isti Utami Hardjadinata** yang telah melahirkan, mencintai, merawat, menasehati dan mendidik saya dengan kasih sayang sepanjang masa.

Terimakasih yah momo.

 Popo tersayang, **Ir. R. Margo** yang telah membesarkan, merawat, menjaga, menyayangi, menegur dan mendidik saya. Terimakasih yah popo.

 Adek tersayang, **Pujanata Wahyu Firmansyah** yang telah membuat hari-hari saya penuh dengan canda tawa riang gembira. Terimakasih yah mas puja.
Segera jadi Angkatan Laut yang tangguh yah mas. Kamu Pasti Bisa. Semangat !!!

 Orang-Orang terkasih yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih yah semua.