

**ANALISA PENGARUH *SELF-IMAGE CONGRUENCE*
TERHADAP *PERCEIVED QUALITY, BRAND TRUST* DAN
BRAND LOYALTY PADA PENGGUNA IPHONE**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar
Magister Manajemen (M.M.) pada Departemen Manajemen
Program Studi Magister Manajemen**



Disusun Oleh :

MARIA FALSAFANI

NIM : 041714353010

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

**ANALISA PENGARUH *SELF-IMAGE CONGRUENCE* TERHADAP
PERCEIVED QUALITY, BRAND TRUST DAN *BRAND LOYALTY* PADA
PENGGUNA IPHONE**

Diajukan Oleh :

MARIA FALSAFANI

NIM : 041714353010

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Dosen Pembimbing,



Dr. Masmira Kurniawati, S.E., M.Si.

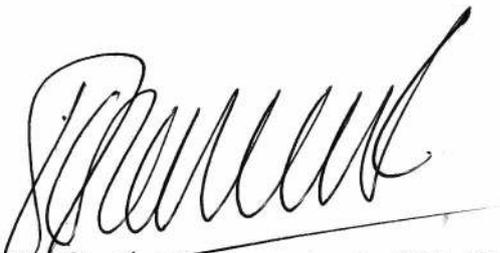
NIP: 197503232006042001

Tanggal : 28 Januari 2020

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga



Dr. Ganjar C. Premananto, S.E., M.Si.

NIP: 197407221999031001

Tanggal : 28 Januari 2020

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISA PENGARUH *SELF-IMAGE CONGRUENCE* TERHADAP
PERCEIVED QUALITY, BRAND TRUST DAN *BRAND LOYALTY* PADA
PENGGUNA IPHONE**

Oleh :
MARIA FALSAFANI
NIM : 041714353010

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 23 Januari 2020 dan dinyatakan
memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

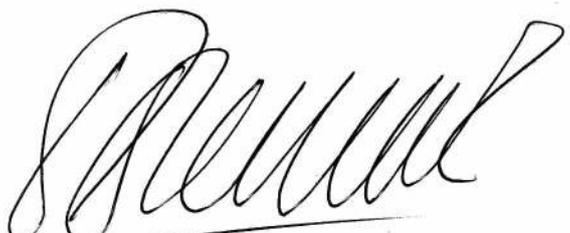
1. Dr. Masmira Kurniawati, S.E., M.Si
NIP. 197503232006042001
(Dosen Pembimbing)
2. Dr. Gancar C. Premananto, S.E., M.Si
NIP. 197407221999031001
(Dosen Penguji I)
3. Dr. Sri Hartini, SE, M.Si.
NIP. 196506191982032001
(Dosen Penguji II)
4. Dr. Tanti Handriana , SE, M.Si
NIP. 196905181993032001
(Dosen Penguji III)

Tanda Tangan:



Surabaya, 27 Januari 2020

Koordinator Program Studi,



Dr. Gancar C. Premananto, S.E.,M.Si.

NIP: 197407221999031001

PERNYATAAN

Saya, (Maria Falsafani, 041714353010), menyatakan bahwa;

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan 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. Di 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 ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 27 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



Maria Falsafani

NIM : 041714353010

DECLARATION

I, (Maria Falsafani, 041714353010), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Airlangga University or in any other universities/colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or referred to by quoting the author's name and stated in the References.
3. This statement is true; if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis , and other sanctions in accordance with the prevailing norms and regulations in Airlangga University.

Surabaya, 27 Januari 2020

Declared by,



Maria Falsafani,

NIM : 041714353010

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan tesis yang berjudul *ANALISA PENGARUH SELF-IMAGE CONGRUENCE TERHADAP PERCEIVED QUALITY, BRAND TRUST DAN BRAND LOYALTY PADA PENGGUNA IPHONE*. Tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat kesarjanaan program Strata Dua (S-2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam tesis ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Nasih, S.E., M.T., Ak., C.M.A., selaku rektor Universitas Airlangga.
2. Prof. Dr. Dian Agustia, S.E., M.Si., Ak., C.M.A., C.A., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dr. Gancar C. Premananto, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Dr. Masmira Kurniawati, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun tesis ini hingga selesai.
6. Bapak-ibu dosen penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan arahan kepada penulis
7. Bapak ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan yang berguna selama studi dan motivasi untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Segenap jajaran Direksi, Manajemen dan Staf PT Sepanjang Baut Sejahtera yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kedua orang tua penulis, Soetrisno dan Joenimar serta adik tercinta penulis, Astria Algifahri yang selalu memanjatkan do'a, menjadi partner diskusi tesis,

dan memberikan dukungan agar studi dan tesis penulis dapat terselesaikan dengan baik.

10. Pihak-pihak lain yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 27 Januari 2020

Maria Falsafani