

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRICE FAIRNESS*,
SATISFACTION, DAN *POSITIVE EMOTION* TERHADAP
WORD-OF-MOUTH INTENTION DI PATUNA
PERWAKILAN SURABAYA**

TESIS

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



**oleh
BELLA PARAMASTRI
NIM. 041724353024**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH SERVICE QUALITY, PRICE FAIRNESS,
SATISFACTION, DAN POSITIVE EMOTION TERHADAP
WORD-OF-MOUTH INTENTION DI PATUNA
PERWAKILAN SURABAYA**

oleh

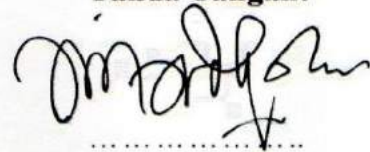
Bella Paramastri
NIM. 041724353024

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 17 Maret 2020
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.


Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. Dien Mardhiyah, S.E., M.Si
NIP. 197211181999032001
(Dosen Pembimbing)
2. Prof. Dr. Tanti Handriana, S.E., M.Si
NIP. 196905181993032001
(Dosen Penguji I)
3. Dr. Gancar Candra Premananto, S.E., M.Si
NIP. 197407221999031001
(Dosen Penguji II)
4. Dr. Sri Hartini, S.E., M.Si
NIP. 196510251992032001
(Dosen Penguji III)

Tanda Tangan:



.....



.....

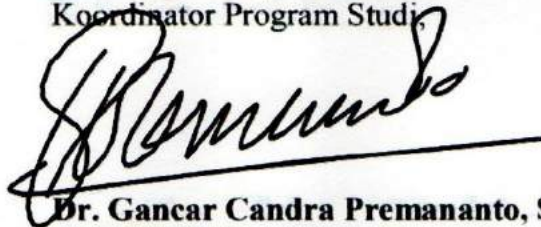


.....



.....

Surabaya, 13 April 2020
Koordinator Program Studi,



Dr. Gancar Candra Premananto, S.E., M.Si
NIP. 197407221999031001

PERNYATAAN

Saya, Bella Paramastri, NIM. 041724353024, 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 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, serta apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 5 Maret 2020



Bella Paramastri

NIM. 041724353024

DECLARATION

I, Bella Paramastri, NIM. 041724353024, declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work 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, March 5, 2020



Bella Paramastri

NIM. 041724353024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan tesis dengan judul **PENGARUH SERVICE QUALITY, PRICE FAIRNESS, SATISFACTION, DAN POSITIVE EMOTION TERHADAP WORD-OF-MOUTH INTENTION DI PATUNA PERWAKILAN SURABAYA**. 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 terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, S.E., M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan penulis untuk belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dr. Praptini Yulianti, S.E., M.Si selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dr. Gancar Candra Premananto, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Dr. Dien Mardhiyah, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun tesis ini hingga selesai.
5. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan arahan kepada penulis.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan yang berguna selama masa studi dan selalu memotivasi penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

7. Segenap jajaran Manajemen Patuna Perwakilan Surabaya yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan tesis ini.
8. Keluarga penulis, terutama Orang Tua, yang telah dan akan selalu memberikan doa yang tiada henti, serta dukungan dalam bentuk apapun.
9. Kakak dan adik penulis, yang selalu ada dan siap membantu.
10. Sahabat penulis, Laylia, Trisha, Stephanie, Andiani, dan Yasmine yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
11. Teman seperjuangan penulis, Ersya Nanda Aulia, yang telah banyak membantu penulis selama empat semester menimba ilmu di Magister Manajemen Universitas Airlangga.
12. Teman-teman Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Angkatan 50.
13. Marsa Achadian yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam menyusun tesis ini.

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

Surabaya, 5 Maret 2020



Bella Paramastri

NIM. 041724353024