

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PROMOSI  
PENJUALAN TERHADAP *TRUST, PERCEIVED VALUE*, DAN  
*INTENTION TO RECOMMEND*  
(STUDI PADA APLIKASI TIX ID)**

**TESIS**

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



**oleh**

**SARI PUJI RAHAYU**

**NIM : 041724353001**

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

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PROMOSI  
PENJUALAN TERHADAP *TRUST*, *PERCEIVED VALUE*, DAN  
*INTENTION TO RECOMMEND*  
(STUDI PADA APLIKASI TIX ID)**

Oleh

Sari Puji Rahayu  
NIM: 041724353001

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal  
11 Mei 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk  
diterima

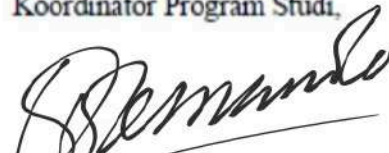
**Susunan Dewan Penguji:**

1. Dr. Masmira Kumiawati, SE., M.Si  
NIP. 197503232006042001  
(Dosen Pembimbing)
2. Dr. Gancar Candra Premananto, SE., M.Si  
NIP. 197407221999031001  
(Ketua Penguji)
3. Prof. Dr. Tanti Handriana, SE., M.Si  
NIP. 196905181993032001  
(Dosen Penguji I)
4. Dr. Sri Hartini, SE., M.Si  
NIP. 196510251992032001  
(Dosen Penguji II)

**Tanda Tangan:**



Surabaya, 26 Mei 2020....  
Koordinator Program Studi,



Dr. Gancar Candra Premananto, SE., M.Si  
NIP. 197407221999031001

## PERNYATAAN

Saya, (Sari Puji Rahayu, 041724353001), 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 penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, ..26 Mei 2020.....



Sari Puji Rahayu  
NIM : 041724353001

## DECLARATION

I, (Sari Puji Rahayu, 041724353001), 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/collages.
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, 26 Mei 2020.....



Sari Puji Rahayu  
NIM : 041724353001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP *TRUST*, *PERCEIVED VALUE*, DAN *INTENTION TO RECOMMEND* (STUDI PADA APLIKASI TIX ID)**. Tesis ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat keserjanaan program Strata Dua (S-2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Selama penelitian dan penyusunan 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, SE., M.T., Ak., C.M.A., selaku rektor Universitas Airlangga.
2. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., C.M.A., C.A., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing tesis yang telah menyediakan waktu, tenaga, perhatian dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun tesis ini hingga selesai.
4. Dr. Gancar Candra Premananto, SE., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

5. Dewan penguji, yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, yang telah bersedia mendidik dan memberikan pengetahuan yang berguna selama studi penulis.
7. Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, yang telah bersedia dan meluangkan waktu untuk memberikan arahan dalam pengurusan teknis dan administrasi perkuliahan selama studi.
8. Orang Tua dan Adik penulis, atas cinta, dukungan serta doa yang senantiasa mengiringi dalam setiap langkah.
9. Seluruh teman-teman MM 50 Universitas Airlangga yang telah bersama-sama melalui perjalanan mencari ilmu selama kurang lebih dua tahun ini.
10. Pihak-pihak lain yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan segala kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan kata dalam penulisan tesis ini. Akhir kata, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.