

**PENGARUH NILAI PELANGGAN (*CUSTOMERS VALUE*) DAN KEPUASAN
PELANGGAN (*CUSTOMER SATISFICATION*) TERHADAP CITRA MEREK
(*BRAND IMAGE*)
(SURVEI PADA POLITEKNIK POS INDONESIA BANDUNG)**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen Bisnis



Disusun Oleh :
Bambang Triputranto
NIM : 1302208

**MAGISTER MANAJEMEN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2015

Judul Tesis : **PENGARUH NILAI PELANGGAN (*CUSTOMERS VALUE*) DAN
KEPUASAN PELANGGAN (*CUSTOMER SATISFICATION*)
TERHADAP CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*)**
(SURVEI PADAPOLITEKNIK POS INDONESIA BANDUNG)

Kata Kunci : *Customers Value, Customers Satisfication, Brand Image*

PERYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis yang berjudul **“Pengaruh Nilai Pelanggan (*Customers Value*) dan Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfication*) terhadap Citra Merek (*Brand Image*) (Survei pada Politeknik Pos Indonesia Bandung)”** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 7 September 2015

Yang membuat pernyataan,

Materai

Rp. 6000

Bambang Triputranto

NIM. 1302208

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**PENGGARUH NILAI PELANGGAN (*CUSTOMERS VALUE*) DAN KEPUASAN
PELANGGAN (*CUSTOMER SATISFICATION*) TERHADAP CITRA MEREK
(*BRAND IMAGE*)
(SURVEI PADAPOLITEKNIK POS INDONESIA BANDUNG)**

Oleh :

Bambang Triputranto

NIM : 1302208

Disetujui dan disahkan oleh

Pembimbing

Prof. Dr. Agus Rahayu, M.P

NIP. 19621202 198203 1 002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Manajemen Bisnis

Universitas Pendidikan Indonesia

Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.Si

NIP. 1961 1022 1986 03 1 002