

**MEMBANGUN *RELATIONSHIP* MARKETING
DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KOMITMEN
MELALUI *PAKSERV***

TESIS

**Untuk memenuhi sebagai persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S2**

Program Magister Manajemen



**Disusun oleh :
Boedi Tjahjono
MM20401900008**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG 2021**

TESIS

**MEMBANGUN *RELATIONSHIP MARKETING*
DAN *BRANDIMAGE* TERHADAP KOMITMEN
MELALUI *PAKSERV***

Disusun oleh :
Boedi Tjahjono
MM20401900008

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian Tesis

Tesis
Program Magister Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

UNISSULA
جامعته سلطان أبجوج الإسلامية

Semarang, 23 Pebruari 2021



Pembimbing
Dr. H. Asyhari, SE, MM

MEMBANGUN *RELATIONSHIP MARKETING* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KOMITMEN MELALUI *PAKSERV*

Disusun oleh :
Boedi Tjahjono
MM 20401900008

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 27 Pebruari 2021

SUSUNAN PENGUJI

Pembimbing


Dr. H. Asyhari, SE., MM

Penguji I


Dr. H. Moch. Zulfa, MM

Penguji II


Dr. H. Abdul Hakim, SE, MSi

Digitally signed by Abdul
Hakim
DN: cn=Abdul Hakim, o, ou,
email=abdulhakim@unissula
.ac.id, c=US
Date: 2021.03.13 21:00:57
+07'00

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen
Tanggal 27 Pebruri 2021




Prof. Dr. Widodo, SE., M.Si
Ketua Program Studi Magister Manajemen

PERNYATAAN

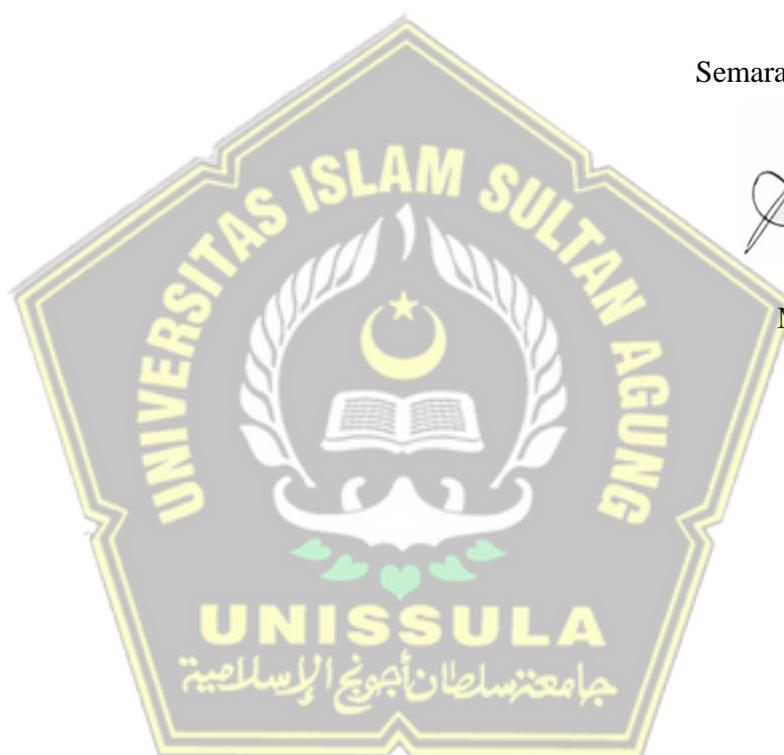
Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun.

Demikina pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku

Semarang, Pebruari 2021



Boedi Tjahjono
MM 20401900008



MOTTO

“Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu. Alloh akan memudahkan baginya jalan ke Surga.” (HR. Muslim)

“Barang siapa yang Alloh kehendaki mendapatkan seluruh kebaikan, maka Alloh akan memahamkan dia tentang agama” (HR. Bukhari)

“Ilmu adalah pupuk iman, orang yang kurang ilmu pasti kurang iman, kalua orang kurang iman sudah pasti hidupnya tidak akan bahagia” (Aa Gym)

“Orang yang disibukkan dengan kebaikan, akan dipersulit dalam berbuat keburukan “ (Aa Gym)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobbilalamin Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis dengan judul “Membangun *Relationship Marketing* Dan *Brand Image* Terhadap Komitmen Melalui *Pakserv* ” ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata 2 (S-2) pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Keberhasilan penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menghaturkan terimakasih kepada :

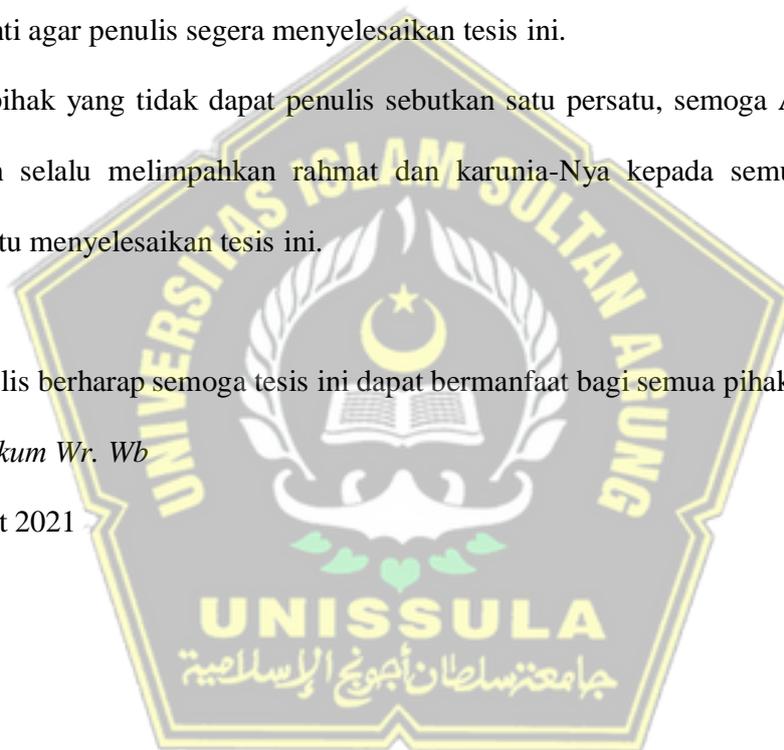
1. Drs. H. M. Bedjo Santoso, MT, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang
2. Prof. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, MSi, PhD selaku Dekan Fakultas Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
3. Prof. Dr. Widodo, SE, MSi selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
4. Dr. H. Asyhari, SE, MM selaku dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingan, arahan dan motivasi yang diberikan.
5. Dr. H. Moch. Zulfa, MM selaku dosen Penguji I terima kasih atas bimbingan, arahan dan motivasinya
6. Dr. H. Abdul Hakim, SE, MSi selaku dosen Penguji II terima kasih atas bimbingan, arahan dan motivasinya
7. Seluruh dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Sultan Agung Semarang.
8. Segenap Staf Akademik Program Studi Magister Manajemen Universitas Sultan Agung Semarang.

9. Ibu Sri Sutarmi, atas segala doa dan dukungannya.
10. Istri sebagai sahabat dan teman hidup saya, Tutik Rahayu serta Anak-anak tercinta Nabilla Caesandra VA dan M. Gibran Althaf, yang memberikan dukungan support dan menjadikan semangat besar bagi saya untuk segera menyelesaikan study ini.
11. Rekan-rekan S2 Unissula Angkatan 65 (Seroja), terima kasih atas kebersamaan dan perjuangan bersama selama menempuh program S2 di Unissula, selamat untuk kita semua dan semoga silaturahmi kita selalu terjaga.
12. Teman-teman manajemen RS. Keluarga Sehat yang memberikan dukungan dan semangat tiada henti agar penulis segera menyelesaikan tesis ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah Yang Maha Pengasih selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semuanya yang telah membantu menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, Maret 2021



Penulis