

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas ridho dan berkah-Nya penulis dapat menyelesaikan thesis yang berjudul “**PENGARUH BRAND HATE DAN PERCEIVED SOCIAL MEDIA POWER DENGAN PENDEKATAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOUR TERHADAP NEGATIVE ELECTRONIC WORD OF MOUTH BRAND ZARA INDONESIA : PERAN MODERASI BIG FIVE PERSONALITY TRAITS** ”. Thesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar magister Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom. Penulis menyadari bahwa thesis ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam menyusun dan menyelesaikan thesis ini.
2. Suami penulis Mochammad Fajar Shidiq Nugraha. Terima kasih atas kasih sayang, nasihat dan dukungannya untuk segera menyelesaikan thesis ini.
3. Ibu penulis Vida Nur Farida, Ayah penulis Zaky Salman Raliby, dan seluruh keluarga besar penulis. Terima kasih atas kasih sayang, nasihat, motivasi, serta doa yang selalu dipanjatkan untuk penulis selama menempuh dan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
4. Ibu Prof. Dra. Indrawati, M.M., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi serta nasihat bagi penulis dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
6. Seluruh teman serta sahabat-sahabat penulis yang telah memberikan doa, motivasi dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh responden dari kuesioner penelitian yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dengan baik dan benar.
8. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua.

Semoga segala bentuk bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang sebesar-besarnya dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa thesis ini jauh dari kesempurnaan maka penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap semoga thesis ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri, umumnya bagi Universitas Telkom dan pembaca.

Bandung, 22 Juli 2024



Amanda Putri Zakia

204012310073