

**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***

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari

Program Studi Manajemen

Disusun oleh :

Amanda Putri Zakia

204012310073



**Universitas
Telkom**

MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2024