

# **PENGARUH BRAND EXPERIENCE , BRAND TRUST, DAN BRAND SATISFACTION TERHADAP BRAND LOYALTY**

## **TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh  
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh  
RYAN REINALDO  
1352103**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2017**

# **PENGARUH BRAND EXPERIENCE , BRAND TRUST, DAN BRAND SATISFACTION TERHADAP BRAND LOYALTY**

## **TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh  
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh  
RYAN REINALDO  
1352103**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2017**

# **THE EFFECT OF BRAND EXPERIENCE , BRAND TRUST , AND BRAND SATISFACTION TO BRAND LOYALTY**

**A Thesis**

**In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of  
Bachelor of Science in Management**

**By  
RYAN REINALDO  
1352103**



**MANAGEMENT DEPARTMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2017**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Brand Experience , Brand Trust , dan Brand Satisfaction Terhadap Brand Loyalty”**. Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Tuhan Yesus Kristus, kasihNya yang tak pernah berkesudahan dan pertolonganNya yang tidak pernah terlambat.
2. Papa , Mama , dan Marvin yang telah memberikan dukungan baik material maupun doa agar penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
3. Dosen Pembimbing, Ibu Felicia Abednego , yang sangat baik hati , pengertian, dan tidak pernah lelah membimbing penulis.
4. Seluruh rekan mahasiswa Manajemen Maranatha yang telah membantu penulis mengisi kuesioner untuk menyelesaikan tugas akhir.
5. Ishak , Epe , Hizkia , dan Wiltom yang memberi dukungan, semangat, doa, dan canda tawa.
6. Seluruh Anggota KASO , terutama Christiandy , David , Rendy , dan Ruby yang membantu membimbing penulis dalam pengerjaan SPSS juga yang selalu sukses membuat penulis tertawa kapanpun dan dimanapun.

7. Ko Leo, Ko Erwin, Elisa , yang telah mengajarkan banyak hal baik dan mendoakan penulis.
8. Adit , Bebek , Cincon , Yeyen , Vanol ,dan yang lainnya yang telah memberikan waktu, bantuan, semangat, dan doa selama penyusunan tugas akhir.
9. Ice , Stenny, Tony , Della , Maya, Loria , Sofian , Valdryan , Cell Maranatha 3,4 dan Mahasiswa GKPB yang telah menjadi tempat penulis bertumbuh secara pola pikir, kepemimpinan, dan karakter selama 3 tahun terakhir ini.
10. Dan terakhir untuk teman, sahabat, dan pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu namanya.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung, Januari 2017

Ryan Reinaldo