

**PENGARUH *BRAND EXPERIENCE* PADA *BRAND LOYALTY* : *BRAND SATISFACTION* DAN *BRAND TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI PADA : KONSUMEN CAFE BRANDED)**

SKRIPSI

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

Oleh

DAVID KURNIAWAN

1352116



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2016**

***The Influence Of Brand Experience On Brand Loyalty :
Brand Satisfaction and Brand Trust as Mediating Variabel
(STUDI ON : CONSUMER CAFE BRANDED)***

A THESIS

**In Partial Fulfillment of The Reuirements for The Degree of
Bachelor of Science in Management**

By

DAVID KURNIAWAN

1352116



**MANAGEMENT DEPARTMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2016**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Brand Experience pada Brand Loyalty: Brand Satisfaction dan Brand Trust Sebagai variabel mediasi*”. Dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan penulis di masa yang akan datang

Terselesainya 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 dan Mama tercinta, serta ciciku Anne dan Fannie atas perhatian dan kasih sayang, kepercayaan, dorongan semangat, dukungan baik moril maupun materil serta doa yang senantiasa diberikan buat David. Semoga David bisa jadi selalu kebanggaan Papa-Mama
3. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing dan ketua program studi Manajemen Universitas Kristen Maranatha. Terimakasih banyak atas waktu, pembelajaran, dorongan, nasihat-nasihat, serta ide inspirasinya, buku materi tugas akhir yang tebal, yang tidak pernah lelah membimbing saya baik siang sampai subuh.
4. Bapak Dr. Drs. Mathius Tandiotong, M.M., AK., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
5. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. dan Bapak Peter, S.E., M.T., selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

7. Bapak Dr. Bram Hardianto, S.E., M.Si., selaku sebagai dosen wali, yang selalu memberikan tantangan, semangat, nasihat, dan motivasi yang diberikan selama masa studi.
8. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mengajar saya dan memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang sangat berharga bagi saya.
9. Untuk teman-teman satu bimbingan : Danan Jaya, Bernard Abraharn, Suwira yang selalu bersama untuk berjuang sukses kita semua.
10. Teman-teman seluruh anggota KASO yang selalu memberikan semangat terutama Ryan, Bernard, Rendy yang membantu pembimbing penulis dalam pengerjaan SPSS juga dan selalu bercanda tawa disetiap saat.
11. Teman-teman anggota Traveler yang selalu memberikan motivasi penulis untuk selalu memberi motivasi dan canda disaat penulis kesusahan.
12. Teman-teman yang berpartisipasi membantu dalam proses penyebaran kuesioner penelitian dan pengumpulan data yang tidak bisa disebutkan satu persatu
13. Seluruh Staf Karyawan TKT, TU Jurusan Manajemen dan Fakultas Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah memberikan perhatian dan pelayanan kepada saya.
14. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk mengisi kuesioner hingga terkumpulnya data yang mencukupi dalam penelitian ini.

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

David Kurniawan