

**PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PRODUK *LIFEBUOY***

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
DESY NATALIA MANURUNG  
1352153**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2017**

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE TO CUSTOMER  
LOYALTY IN LIFEBOUY PRODUCT***

*A Thesis*

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

*By*  
**DESY NATALIA MANURUNG**  
**1352153**



***BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2017***

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pengasih atas berkat dan kasih karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Survey Pada Produk Lifebuoy di Kota Bandung)”** dengan baik.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi hambatan dan rintangan mengingat adanya keterbatasan yang dimiliki penulis. Walaupun demikian, berkat dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Untuk itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Felicia Abednego, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini kepada penulis. Segala saran, kritik, dan masukan dari Ibu sangat membantu dan memberikan inspirasi bagi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Chandra Kuswoyo, S.E., M.T. selaku dosen wali yang telah bersedia memberikan arahan dari semester awal perkuliahan sampai semester akhir.
3. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. dan Bapak Peter, S.E., M.T. selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

5. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si selaku ketua program S1 manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Bapak Rully Arlan Tjahyadi., S.E., M.Si selaku sekretaris program S1 manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
7. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan bimbingannya selama kuliah sehingga dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen.
8. Papa dan Mama tercinta yang memberikan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis. Terima kasih untuk doa, dukungan, perhatian, pengertian dan motivasi yang dapat memberikan semangat kepada penulis selama kuliah maupun selama penyusunan skripsi ini.
9. Michael Oktoviyanes Sitanggang, S.STP untuk dukungan dan bantuan serta memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kakak dan Adikku tersayang (Aprilina, Jeni, Novita dan Anggi) terimakasih untuk doa dan dukungannya.
11. Keluarga besar Manurung dan Sianipar atas perhatian, doa, dan dukungannya.
12. Yayasan BPK GKP yang telah memberikan beasiswa kepada penulis selama kuliah di Universitas Kristen Maranatha. Beasiswa yang sangat membantu dan memberikan motivasi kepada penulis untuk semakin giat belajar.
13. Sahabat-sahabatku (Kak Eva, Kak Desy, Suci, Elshaday, Sity, Jerry) atas keceriaannya yang dapat menghibur penulis pada saat penulis menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Terimakasih buat waktu yang kalian luangkan untuk mendengarkan cerita-ceritaku.

14. Teman-teman Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha angkatan 2013 atas dukungan, perhatian, keceriaan, dan semangatnya selama penulis kuliah maupun selama penyusunan skripsi ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namun telah memberikan doa, dukungan, dan bantuannya secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, tidak terlepas dari kekurangan dan keterbatasan. Untuk itu, penulis menerima segala kritik dan masukan yang membangun dengan senang hati. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung, Mei 2017

Desy Natalia Manurung