

**PENGARUH BRAND TRUST DAN CUSTOMER
SATISFACTION TERHADAP BRAND LOYALTY**

**(STUDI PADA: PELANGGAN SMARTPHONE
SAMSUNG)**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
MALVIN KURNIAWAN
1352040**



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

**THE INFLUENCE OF BRAND TRUST AND
CUSTOMER SATISFACTION ON BRAND LOYALTY
(STUDY OF CUSTOMER SAMSUNG SMARTPHONE)**

THESIS

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

**By
MALVIN KURNIAWAN
1352040**



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

KATA PENGANTAR

Penelitian yang berjudul “Pengaruh *Brand Trust* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Brand Loyalty* (Studi pada: Pelanggan *smartphone* Samsung)”, memiliki tujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Brand Trust* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Brand Loyalty* (pelanggan *smartphone* Samsung). Penulis mengumpulkan data dari kuesioner yang disebarakan kepada responden sebagai bahan untuk diuji agar hasil penelitian mengenai *smartphone* Samsung ini dapat sempurna.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua orang tua saya, Khoe Hoa Liong dan Susy Hoerip yang telah mendoakan, memberi semangat, kasih sayang, serta dorongan moril maupun materi selama saya menjalani masa studi hingga akhir.
3. Kakak saya Livia Kurniawan, yang selalu memberikan semangat dan doa kepada saya selama proses penyusunan dan penyelesaian tugas akhir ini.
4. Calon teman hidup saya Sintia Purwanti, yang selalu memberi dukungan dan doa selama proses pembuatan tugas akhir ini.
5. Calon koko ipar saya Allen Gunawan, yang selalu memberikan semangat dan doa kepada saya selama proses penyusunan dan penyelesaian tugas akhir ini.
6. Ibu Felicia Abednego, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga, serta memberikan motivasi, masukan, petunjuk dan arahan yang sangat membantu saya selama proses penelitian dan penyusunan, hingga penyelesaian tugas akhir ini.
7. Bapak Allen Kristiawan, S.E., M.M., selaku dosen wali yang telah meluangkan waktu dan tenaga, serta memberikan motivasi, masukan, petunjuk dan arahan yang sangat membantu saya selama berada di Universitas Kristen Maranatha.
8. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
9. Bapak Dr. Peter, S.E., M.T., selaku Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
10. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
11. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

12. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mendidik saya dan memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang sangat berharga bagi saya.
13. Sahabat Kaso dan Keropi teman-teman lain yang telah memberikan dukungan dan membantu saya dalam proses pengumpulan data dalam penyusunan tugas akhir ini.
14. Seluruh responden yang telah membantu untuk mengisi kuesioner hingga terkumpulnya data yang mencukupi untuk penelitian yang saya lakukan.
15. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah ikut membantu dan memberikan dukungan selama masa studi dan selama proses penyusunan tugas akhir.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkat-Nya kepada semua pihak atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Bandung, Mei 2017

Malvin Kurniawan