

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST*
TERHADAP *BRAND LOYALTY* (STUDI PADA
KONSUMEN MCDONALD'S
DI BANDUNG)**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
PANCA ABI PRATAMA
1352305**



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

***THE IMPACT OF BRAND IMAGE AND BRAND TRUST
TOWARD BRAND LOYALTY (STUDY ON
CONSUMERS MCDONALD'S
IN BANDUNG)***

THESIS

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

***BY
PANCA ABI PRATAMA
1352305***



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

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur, Alhamdulillah atas segala rahmat dan karunia yang telah Allah berikan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh sidang sarjana strata I sehingga penulis dapat menyelesaikan masa studi di Universitas Kristen Maranatha. Penelitian yang berjudul “Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Trust* terhadap *Brand Loyalty* (Studi pada konsumen MCDONALD’S di Bandung)”. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Bapak Dr. Mathius Tadiantong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
2. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Bapak Dra. Ika Gunawan, M.M., selaku pembimbing Tugas Akhir yang selalu meluangkan waktunya serta memberi dukungan, semangat, dan nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Prof. Dr. Marcellia Susan K, S.E., M.T., selaku dosen wali yang memberikan masukan dan saran yang selama ini sangat membantu dalam perkuliahan.
6. Kepada Acep Perjuangan Hasibuan dan Emmy selaku orang tua dari penulis yang selalu mendidik, menyemangati, mendorong, dan menasehati sehingga penulis bisa menjadi seperti sekarang, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kasih sayang yang selama ini diberikan.
7. Kepada Suwarni Keel selaku Saudari Penulis yang selalu menyokong, mendidik, menyemangati, mendorong, dan menasehati sehingga penulis bisa menjadi seperti sekarang, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kasih sayang yang selama ini diberikan.
8. Kepada Chantiqa Niantiara Putri yang selalu memberikan semangat, mendorong, dan menemani selama perkuliahan.
9. Kepada keluarga digidaw yaitu Gandira, Vially, Redinald, Patar, Vega, Raymon, Asyrafil, Adi, Wendy, Meirina, Nabila, Eva, Rena, Putri, Talitha, dan Cima yang selalu memberikan saran, semangat, dan hiburan selama perkuliahan.
10. Kepada Himama dan Senat FE Universitas Kristen Maranatha selaku Organisasi yang selalu menyemangati saya dalam meraih nilai yang baik selama saya berkuliah dan memberikan saya keluarga yang sangat baik.
11. Teman-teman Program Studi Manajemen angkatan 2013 lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu, semoga kalian semua dilancarkan kuliah dan tugas akhirnya.
12. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan rezeki, kasih, dan berkatnya kepada semua pihak atas kebaikan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah bagi semua pihak yang membacanya. Aamiin.

Bandung, Mei 2017

(Panca Abi Pratama)