

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, CITRA MEREK,  
DAN PERSEPSI KUALITAS MEREK TERHADAP  
LOYALITAS MEREK PADA PENGGUNA  
PRODUK iPHONE DI KALANGAN  
MAHASISWA PROGRAM STUDI  
S1 MANAJEMEN UNIVERSITAS  
KRISTEN MARANATHA**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
MARTAHAN PARULIAN  
1252305**



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

***THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION, BRAND  
IMAGE, AND BRAND QUALITY PERCEPTION TOWARDS  
BRAND LOYALTY TO USERS OF iPHONE PRODUCTS  
AMONG THE STUDENTS OF BACHELOR PROGRAM  
AT MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY***

***THESIS***

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

***By***  
**MARTAHAN PARULIAN**  
**1252305**



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

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh kepuasan pelanggan, citra merek, dan persepsi kualitas merek terhadap loyalitas merek pada pengguna iPhone di kalangan mahasiswa program Studi S1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha”.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir 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.

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

1. Tuhan Yesus Kristus, atas segala berkat dan karunia-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Kedua orang tua saya, Papah dan Mamah yang senantiasa selalu mendukung dari segi moral maupun materil selama proses penulis mengerjakan tugas akhir ini. Dan kepada adik-adik saya yang selalu mendukung dalam segala hal.
3. Ibu Ariessa Aprillia, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sangat sabar membantu penulis selama proses pembuatan tugas akhir ini. Serta memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis selama membuat tugas akhir sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
4. Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Imelda Junita, S.E., M.T. selaku dosen wali saya yang selalu membimbing dan mengarahkan selama saya duduk di bangku kuliah.
7. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha atas segala ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan yang sangat berharga untuk penulis.
8. Hutomo P.A., S.E., Alif U.P., S.E., Geocoychea K.P., S.E., Eric F.G., Yasa P., S.E., Andani P.S., Erwin A.P., M. Yogi E., S.Ked., Fikri A.H., S.E., Vebby Yudika Sihombing., Raymon Sinaga., Fedora F.F., Aulia Retno., Ventury S, Refi C., Novita R., Putri R.A., Johannes Kurniawan Sinambela dan teman-teman yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan saran serta nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada teman-teman Taman, kost CIA 128 yang selalu menemani, mendukung, dan selalu memberi semangat saat kuliah dan juga saat menyelesaikan tugas akhir.
10. Semua teman seperjuangan terutama angkatan 2012 & 2013 yang bersama-sama sedang berjuang untuk lulus yang selalu mendukung dan memberikan semangat agar tugas akhir ini bisa diselesaikan dengan baik.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas semua 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 Yesus memberkati.

Bandung, Juli 2017

Martahan Parulian