

**PENGARUH *SELF-EXPRESSIVE*, KEPERCAYAAN
MEREK, DAN NILAI HEDONIS MEREK YANG
MENGHASILKAN CINTA MEREK TERHADAP *WORD
OF MOUTH (WOM)* DAN *ELECTRONIC WORD OF
MOUTH (E-WOM)* KONSUMEN PADA PENIKMAT
KOPI STARBUCKS DI WILAYAH UNIVERSITAS
KRISTEN MARANATHA**

DRAFT TUGAS AKHIR

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

**Oleh
GAUDENTIUS FERDINAND
1452021**



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

**PENGARUH *SELF-EXPRESSIVE*, KEPERCAYAAN
MEREK, DAN NILAI HEDONIS MEREK YANG
MENGHASILKAN CINTA MEREK TERHADAP *WORD
OF MOUTH (WOM)* DAN *ELECTRONIC WORD OF
MOUTH (E-WOM)* KONSUMEN PADA PENIKMAT
KOPI STARBUCKS DI WILAYAH UNIVERSITAS
KRISTEN MARANATHA**

DRAFT TUGAS AKHIR

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

**Oleh
GAUDENTIUS FERDINAND
1452021**



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

**THE EFFECT OF SELF-EXPRESSIVE, BRAND TRUST,
AND BRAND HEDONIC VALUE WHICH PRODUCE
BRAND LOVE TO WORD OF MOUTH (WOM) AND
ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM) OF
CONSUMER ON THE ENVIRONMENT OF
STARBUCKS COFFEE IN MARANATHA CHRISTIAN
UNIVERSITY**

A Draft Thesis

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

**By
GAUDENTIUS FERDINAND
1452021**



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Self-expressive*, Kepercayaan Merek, dan Nilai Hedonis Merek yang Menghasilkan Cinta Merek terhadap *Word of Mouth (WOM)* dan *Electronic Word of Mouth (E-WOM)* Konsumen pada Penikmat Kopi Starbucks di Wilayah Universitas Kristen Maranatha.”**. Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

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 Yang Maha Esa, Tuhan Yesus Kristus, yang sudah menuntun penulis dalam berkuliah dari awal sampai pada akhirnya tugas akhir. Mencukupi dan melimpahkan rezekinya hingga akhir perkuliahan
2. Kedua orang tua yang sudah membesarkan dan membiayai serta mendoakan saya sampai pada akhirnya selesai menempuh perkuliahan di Maranatha.
3. Ibu Felicia Abednego, selaku dosen pembimbing yang sudah membimbing penulis selama menyusun tugas akhir ini, sudah menyediakan waktu juga di tengah kesibukan bapak untuk menjawab pertanyaan penulis di Whatsapp.
4. Bpk. Allen Kristiawan, sebagai dosen wali yang sudah memberikan masukan-masukan setiap penulis sedang bingung dengan mata kuliah semester depan.
5. Ibu Nonie selaku dosen mata kuliah metode riset bisnis dan seminar manajemen pemasaran yang sering memberikan nasihat soal kuliah dan skripsi, juga setiap dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Kristoforus Rhesa, Joevianno Reynaldi, Michael Augustinus, Feisien, dan Erick Setiadi yang selalu memberikan tawa setiap penulis mengalami tekanan dalam pengerjaan tugas akhir.
7. Gisel, Panji, Rama, dan Felix para pejuang S.E. yang sudah setia mengerjakan skripsi bersama di perpustakaan.
8. Fanny dan Kevin Eka Putra yang sudah membantu saya dalam mengolah data menggunakan SPSS dan sudah membantu memecahkan masalah-masalah yang sulit untuk dipecahkan dalam skripsi saya.
9. Tasya, Hansen, dan teman-teman Duta Maranatha yang lain yang terus memberi motivasi.
10. Maliha, Billy, Gisella, dan Lisa, anak bimbingan Bu Felicia yang sudah membantu dan berjuang bersama dalam pengerjaan tugas akhir.

11. Juga seluruh mahasiswa Manajemen Universitas Kristen Maranatha 2014 yang tidak dapat disebutkan satu-satu, terima kasih sudah pernah membantu penulis selama masa perkuliahan.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan rezeki-Nya 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, Desember 2017

Gaudentius Ferdinand