

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP  
LOYALITAS MEREK TOKOPEDIA**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh :**

**SIFRA ROSIANA**

**1452002**



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

**2017**

**INFLUENCE OF BRAND TRUST ON BRAND LOYALTY  
TOKOPEDIA**

**THESIS**

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

**By**

**SIFRA ROSIANA**

**1452002**



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

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan kasihNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Tokopedia (Studi pada : Mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha)”.

Masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, namun penulis telah berusaha sebaik mungkin dalam menyusun skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, atas segala kasih dan karuniaNya yang telah memberikan hikmat dan kemampuan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada ayah saya (Benyamin Pang Hendra Wijaya), ibu saya (Ching-Ching), nenek (Kho Teng Hoei), kakek (Dody Wijaya), bibi (Yin-Yin, Naomi & Hanna), serta adik-adik saya (Dave Nathanael Wijaya & Samuel Christopher Wijaya) yang selalu memberikan dukungan penuh mulai saya masuk perkuliahan hingga saya berhasil menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas kerja keras ayah, ibu, bibi, nenek dan kakek yang telah membiayai dan memberikan berbagai fasilitas selama saya menempuh pendidikan di Universitas Kristen Maranatha, juga kepada semua keluarga saya yang mendukung saya selama ini.
3. Ibu Kartika Imasari, selaku dosen pembimbing saya. Terimakasih atas semua kebaikan ibu selama saya belajar di Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan saya nilai tinggi selama perkuliahan, mengarahkan, membimbing, membantu dan terimakasih atas kesabaran bapak selama saya menyusun skripsi ini. Saya benar-benar merasa beruntung dapat dibimbing oleh ibu, semoga kebaikan ibu selama ini dibalas berlipat oleh Tuhan Yesus Kristus.
4. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah membantu saya ketika pertama kali masuk perkuliahan.
5. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha, Bapak Rully Arlan Tjahyadi, SE.,M.Si. selaku Wakil Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Bapak Allen Kristiawan, SE, MM. Selaku dosen wali saya yang selalu memberi dukungan dan motivasi.
7. Ibu Yolla Margaretha, S.E., M.M, Bapak Cen Lu, S.E., M.M, Bapak Rony Setiawan, S. E., M. M., ,Bapak Dr. Djhaja Hamdani, S. E., M.M., Bapak Tedy Wahyusaputra, S. E., M. M, Dr. Hj. Anny Nurbasari, S. E., M.M., Ibu Dr. Rosemarie Sutjiati Njotoprajitno, Ir., M.M, Ibu Kartika Imasari Tjiptodjojo, S.E., M. M., Bapak Drs., Iwan Hanafi, M.M, Ibu Ana Mariana, S.E., M.Si, Bapak Boedi Hartadi Kuslina, S.E., M.B.A., Dra. Ika Gunawan, M.M. dan dosen-dosen lain yang tidak bisa disebutkan

satu per satu selaku dosen-dosen yang telah mengajar saya dan memberikan nilai yang memuaskan.

8. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mengajar dan membagi ilmu-ilmu dan pengalaman kepada saya.
9. Sahabat saya Oktarina yang selalu memberikan semangat juga dukungan kepada saya selama hampir sepuluh tahun dan mengajak saya *refreshing*.
10. Sahabat-sahabat saya Tiffany, Karina L., Zenisha, Karina N., Reva, Reka, Indri yang selalu meluangkan waktunya untuk berkumpul bersama.
11. Teman-teman saya M. Adam, Vincent K.S., & Jeffry N. yang telah mendukung dan membantu saya dalam skripsi ini.
12. Teman-teman satu bimbingan, Dedi, Robby, Andri, Dzaki yang sudah saling mendukung & membantu.
13. Teman-teman seangkatan Vivian, Nissa, Natasha, Sella, Silva, Adam, Fegi, Silva, Yessica, Arufi, Raissa, Zalza, Yuniar dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
14. Seluruh Karyawan TKT, TU Jurusan Manajemen dan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada saya selama menempuh pendidikan.
15. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk mengisi kuesioner hingga terkumpulnya data yang mencukupi untuk penelitian yang saya lakukan.
16. Dan semua pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang sudah membantu saya selama masa studi.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus Kristus selalu memberikan berkat dan karuniaNya kepada semua pihak atas kebaikan dan bantuannya yang telah diberikan selama ini, dan semoga penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Bandung, Desember 2017

Sifra Rosiana