

**PENGUJIAN KEPRIBADIAN MEREK SEBAGAI
VARIABEL ANTESEDEN LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPERCAYAAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA NASABAH
BANK BCA DI KOTA BANDUNG)**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
VIVI AUDINA
1452048**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2018**

**TEST OF BRAND PERSONALITY AS ANTESEDEN
VARIABLE LOYALTY OF CUSTOMER WITH
CONSUMER TRUST AS MEDIATION VARIABLE
(STUDI ON CUSTOMER OF BCA BANK
IN BANDUNG CITY)**

THESIS

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

**By
VIVI AUDINA
1452048**



**STUDY PROGRAM S-1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2018**

KATA PENGANTAR

Pertama-tama, penulis mengucapkan terima kasih pada Tuhan Yang Maha Esa, dengan segala berkat dan penyertaan-Nya penulis telah berhasil menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi S-1 pada Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung. Penelitian yang berjudul “Pengujian Kepribadian Merek Sebagai Variabel Anteseden Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Bank BCA di Kota Bandung)”.

Proses penyusunan tugas akhir ini juga tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan semangat beberapa pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Ariesya Aprillia, S.E., M.Si. selaku dosen wali dan pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan saran serta dorongan kepada penulis hingga selesainya penyusunan tugas akhir ini.
2. Mama, Papa, dan Adik-adik tercinta yang senantiasa memberikan dukungan yang tulus serta dorongan dan semangatnya dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Teman-teman satu perjuangan saya di Maranatha, Natasha Claudia, Yureztri M.J. Simatupang, Ferry Febrianto dan Efrialdi Sambenthro yang senantiasa menjadi teman diskusi serta memberikan semangat dan motivasi.
4. Windi William yang senantiasa memberikan dukungan yang tulus dalam penulisan tugas akhir ini.
5. Dan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Akhir kata, semoga Tuhan 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 memberkati.

Bandung, Januari 2018

Vivi Audina