

**PENGARUH BRAND EXPERIENCE , BRAND TRUST,
DAN BRAND SATISFACTION TERHADAP BRAND
LOYALTY STARBUCKS PARIS VAN JAVA BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
KEVIN EKA PUTRA
1452438**



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

**PENGARUH BRAND EXPERIENCE , BRAND TRUST,
DAN BRAND SATISFACTION TERHADAP BRAND
LOYALTY STARBUCKS PARIS VAN JAVA BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
KEVIN EKA PUTRA
1452438**



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

**THE EFFECT OF BRAND EXPERIENCE , BRAND
TRUST , AND BRAND SATISFACTION TO BRAND
LOYALTY STARBUCKS PARIS VAN JAVA BANDUNG**

A Thesis

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

**By
KEVIN EKA PUTRA
1452438**



**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 Brand Experience , Brand Trust , dan Brand Satisfaction Terhadap Brand Loyalty di Starbucks Paris Van Java Bandung”**. 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.

Terselesaikannya 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, Allah SWT, 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. Bpk. Rully Arlan Tjahyadi, 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. Tedy Wahyusaputra, sebagai dosen wali yang sudah memberikan masukan-masukan setiap penulis sedang bingung dengan mata kuliah semester depan.
5. Wanyi Lusianti Vitada (1452161), yang rajin ngomelin juga ngasih semangat ketika penulis malas mengerjakan skripsi dan juga setia mendampingi sampai akhirnya skripsi ini berakhir tepat pada waktunya. *You are my personal 'support system' !*
6. Ibu Pipit yang sering memberikan nasihat soal kuliah dan pekerjaan, juga setiap dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Ryan, Ishak, Wiltom, dan Steven Grady yang selalu memberikan tawa setiap penulis mengalami stress.
8. Jovian Augustine yang sudah memberikan saran dan membuka mata kepala mengenai kerasnya dunia di luar sana.
9. Tiara dan Ranti yang sudah mengkritisi lembar kuesioner penulis dengan teliti.
10. Thomas, Adi, Panji, dan Karin para pejuang S.E. yang sudah setia mengerjakan skripsi bersama di perpustakaan.

11. Fanny, Gaudentius, dan Frita yang sudah membantu saya dalam mengolah data menggunakan SPSS dan sudah membantu memecahkan masalah-masalah yang sulit untuk dipecahkan.
12. 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, November 2017

Kevin Eka Putra