

**PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA *COFFEE SHOP* STARBUCKS  
(STUDI PADA MAHASISWA S-1 FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA BANDUNG)**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh :**

**KARINA NABILA**

**1452411**



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

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE TO CUSTOMER  
SATISFACTION ON COFFEE SHOP STARBUCKS  
(STUDY ON: STUDENT S-1 FACULTY OF ECONOMY  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY BANDUNG)***

***A THESIS***

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

***By***

**KARINA NABILA**

**1452411**



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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkah dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ Pengaruh *Brand Image* terhadap *Customer Satisfaction* pada *Coffee Shop* Starbucks (Studi pada Mahasiswa S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung) .“

Penulis menyadari bahwadalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis memiliki banyak keterbatasan dan juga memiliki banyak kekurangan. Selama proses penelitian berjalan, penulis telah berusaha sebaik mungkin dalam menyusun Tugas Akhir ini. Semuanya tidak terlepas berkat dukungan dari keluarga, teman-teman, dan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, atas kasih dan sayangNya yang menjadi suatu kekuatan bagi saya dalam menghadapi dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua saya, bapa dan bunda yang telah membesarkan saya hingga saat ini. Kepada semua keluarga saya yang telah mendukung saya selama ini enin, noni, nong, ade, tante, dan om yang selalu siap membantu saya dan menjadi penyemangat saya.
3. Pak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing saya. Terimakasih atas semua arahan, bantuan, serta kesabaran bapak dalam membimbing saya untuk menyusun Tugas Akhir ini. Saya merasa sangat beruntung dapat dibimbing oleh pak Rully, dan juga terimakasih telah menjadi dosen pengajar seminar manajemen pemasaran.
4. Pak Surya Setiawan, S.E., M.Si., selaku dosen wali saya yang selalu memberi motivasi dan dukungannya. Terimakasih juga atas bantuan dan bimbingannya selama ini.
5. Ibu Dr. Hj. Anny Nurbasari, S.E., M.P, Pak Chandra Kuswoyo, S.E., M.Si., Pak Allen Kristiawan S.E., M.M, Pak Cen Lu, S.E., M.M., Ibu Kezia Kurniawati Nursalin S.E., M.M., Ibu Adelheid Rinny Maharsi, S.E., M.M., Ibu Ariessa Aprilia, S.E., M.Si. Selaku dosen-dosen yang pernah mengajarkan saya pada mata kuliah konsentrasi pemasaran.

6. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mengajarkan saya.
7. Arufi Ridhan Hafiez (1452323), yang selama kuliah ini selalu memberi dukungan moril dan selalu menjadi penyemangat saya. Seseorang yang selalu siap membantu saya termasuk membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Terimakasih juga buat keluarganya Arufi serta kakak-kakaknya, Ka Ervin, Ka Epang, A Ian, Ka Hanif, Mba Putri atas semua dukungan dan bantuannya.
8. Teman-teman satu perjuangan Tugas Akhir, Kevin Eka, Adi, Panji, Ricky Wu yang sudah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir saya. Terimakasih juga kepada Kevin Eka yang sudah membantu saya dalam mengolah data melalui SPSS.
9. Teman-teman seperjuangan yang berpartisipasi dalam memberikan semangat, Raisya, Steven Grady, Cyntia, Kevin Ti, Novita L, Zenisha, Indri K, Zalza, Pinkan, Adam A, dan A Adam yang sudah memberikan masukan dalam menyusun Tugas Akhir.
10. Teman-teman angkatan 2014 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
11. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner saya sampai semua terkumpul untuk penelitian yang saya lakukan.
12. Dan semua pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Akhir kata, semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak atas kebaikannya selama ini. Semoga penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandung, November 2017

Karina Nabila