

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK, KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS MEREK
PENGGUNA KARTU PRA-BAYAR
SIMPATI TELKOMSEL**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
MELVIAN FADHLILLAH TRIADI
1452001**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2018**

***THE EFFECT OF BRAND TRUST, CUSTOMER
SATISFACTION TO BRAND LOYALTY OF
TELKOMSEL SIMPATI PRE-PAY
CARDS USER***

THESIS

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

By
MELVIAN FADHLILLAH TRIADI
1452001



***BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2018***

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan lancar. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepercayaan Merek, Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek Pengguna Kartu Pra-bayar SimPATI Telkomsel.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih ada kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kemampuan penulis.

Berkaitan dengan penelitian ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Rasa terima kasih ini saya sampaikan kepada:

1. Bapak Allen Kristiawan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Wali yang telah membimbing dalam pelaksanaan Tugas Akhir sehingga dapat terselesaikan dan disusun dengan sebaik mungkin.
2. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil I Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Bapak Dr. Peter, S.E, M.T., selaku Wakil II Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
6. Bapak Rully Arlan, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
7. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu kepada saya.
8. Kepada Orang Tua tercinta, Papap Suseno Hadi dan Mamah Henny Herliany yang selalu mendoakan saya, memberikan semangat dan dukungan, serta pengorbanan tiada henti sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan dan Tugas Akhir ini.
9. Kakak-kakak tercinta Heidy Nurwinda dan Setiohadi Dwicahyo yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada saya selama penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman Tjokroaminoto Lutfi Adhi Rahman, Umar Habsan, Annisa Yuliawati, Arianty Sofwan, Daaris Nisaul Fitri, Dissy Adista, Indira Ajeng, Inanda Jovianti, Najla Achfas, dan Shafira Legina yang selalu memberi semangat.
11. Keluarga Cemara Alfi Nurfikri, Elmo Aryaputra, Eunike Theresia, Ismidianti, Kiki Nurrizky, Rucira Dewinta, Shella Claudia F, dan Yanuar Valianda yang selalu memberi dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir
12. Temen-temen Team NOMADEN Thofan Andre, Wanda Wulanda, Nugraha Artha, Abiyu Sasmito, Aditya Dwi Irawan, Aditya Dwi Putra, Aldhy Syaifurrachman, Dimas Erlangga, Fauzan M, Gifari S.Wijaya, Jauhar Sidik,

Moch Gilang Ramadhan, Muthia Fraiditha, Nadhif Pradipta, Nadhirah Aulianti, Nabella Riresha, Putri Novia, Prana Prakarsa, Rifaldo Putra, Riri Riksa dan Samuel Arief telah memberi dukungan selama penyusunan Tugas Akhir.

13. Sahabat Tercinta Farhan Arsyad, Dita Ariyani, Irham Rahmanurijall, Moch Rizky Subagja, Prayudha Tegar Perbawa, Chintya Permata, Cecillia Marcelina, Kadek Widya Laksmi, Antik Kusumaning sahabat saya yang selalu memberikan dukungan serta doa dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
14. Teman perjuangan Amiaw, Vico Alvin Bagaskara, Silva Almira Yasin, Sella Safira, Radifan Wibisono, Sulthan Taufiq, Raras Anisa Putri dan Nadhira Zulvia Meita selaku teman perjuangan saya yang saling mendoakan, memberikan dukungan, serta saling memotivasi selama penyusunan Tugas Akhir ini.
15. Teman kampus Alfi Rizky Ginardi, Alya Dania, Fachri Fadila, Dewi Retnoayu, Chantiqa, Canya Valencia Fabio, Gilang Belia, Ade Rahmad Fauzi, Deryl Andrea, Reynaldo Stefanus dan Tari Tanu selaku teman kampus saya yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dan motivasi kepada saya selama perkuliahan ini.
16. Teman Teman Kuliah Tri Iqbal Tawakal, Yogi Hartaji, Andy Garcia, Valentyo Rizky, Ventury Senjaliani, Febiana Claudia, Deya Oktaviana yang sudah memberikan dukungan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
17. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha, terutama Program Studi Manajemen 2014 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda serta rahmat-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Besar harapan saya semoga penelitian ini dapat berguna dan memberikan nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Mei 2018

Melvian Fadhlillah Triadi