

**PENGARUH PENGALAMAN MEREK PADA KEPUASAN
KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN
TERHADAP *SMARTPHONE* SAMSUNG**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
REKA MONICA RIVANY
1452086**



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

***THE EFFECT OF BRAND EXPERIENCE ON CONSUMER
SATISFACTION AND CONSUMER LOYALTY
TO SAMSUNG SMARTPHONE***

THESIS

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

By
REKA MONICA RIVANY
1452086



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan lancar. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh pengalaman merek pada kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen terhadap *Smartphone* Samsung.

Selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa keterbatasan penelitian apabila dibandingkan dengan peneliti terdahulu. Keterbatasan penelitian dalam penelitian ini yaitu Terbatasnya variabel yang diteliti yaitu hanya pada pengalaman merek terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh variabel kepuasan konsumen, seharusnya bisa ditambah dengan variabel lainnya.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak- pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kelancaran dalam segala pengupayaan penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Rully Arlan, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan petunjuk, masukan, saran, kritik, waktu, serta tenaga selama penulisan laporan tugas akhir ini.
3. Bapak Boedi Hartadi Kuslina, S.E., MBA. selaku dosen wali penulis selama melaksanakan perkuliahan di Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Seluruh dosen manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah membekali penulis ilmu pengetahuan yang sangat berharga.
5. Kedua Orang Tua tercinta, Ayah Suardi Tya Wijaya dan Ibu Betty Lisna Wati yang selalu memberikan nasihat serta dukungan moril maupun materil dan juga doa yang tak pernah putus sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Kakak tercinta, Oki Ditya Rivaldy yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir.
7. Radzy, orang yang selalu ada, orang yang selalu sabar dan selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi dan selalu membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Sahabat tercinta yaitu, Chantika, Modi, Kania, Nisa, Opi, Jami yang selalu membantu, memotivasi, dan mendoakan saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Sahabat sejati saya yaitu Farhan yang selalu menyemangati dan memberi motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Sahabat SMA saya yaitu Linda, Nindy, Risna, Alma yang selalu menyemangati dan memberi motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Sahabat SMP saya yaitu Melza, Gesta, Juju yang selalu menyemangati dan mendoakan saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Teman-teman Manajemen Keuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah membantu dan menyemangati saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

13. Teman-teman Manajemen Pemasaran, Silva Sella, Vita, Ucil, Sifra , dan yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah membantu dan menyemangati saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. Sesama teman Manajemen 2014 yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama kuliah di Universitas Kristen Maranatha.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Saya sadar, sebagai seorang mahasiswa yang masih dalam proses pembelajaran, penulisan karya ilmiah ini masih banyak kekurangannya. Semoga penelitian ini dapat berguna dan memberikan nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Juni 2018

Reka Monica Rivany