

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK, *E- SERVICE QUALITY*, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Traveloka di Kota Bandung)**

**Tugas Akhir**

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

**Oleh**

**ANGGIE PRISCILLIA NATALIA ANGELITA  
1452298**



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

**THE EFFECT OF BRAND TRUST, E-SERVICE QUALITY,  
AND PERCEPTION OF PRICE ON CUSTOMER  
SATISFACTION**

**(Case Study On Users Traveloka Service in Bandung)**

**A Thesis**

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

**By**

**ANGGIE PRISCILLIA NATALIA ANGELITA  
1452298**



**Bachelor Program in Management**

**Faculty of Economics**

**Marantha Christian University**

**Bandung**

**2018**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan hikmat serta kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan tepat waktu. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji dan menganalisa Pengaruh kepercayaan merek, *e-service quality*, dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada pelanggan Traveloka di Kota Bandung). Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Penelitian ini hanya berfokus pada Konsumen yang berada di Kota Bandung saja, sehingga hasil dari penelitian belum tentu memiliki kesamaan dengan konsumen Traveloka di kota lainnya.

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

1. Tuhan Yesus Kristus karena oleh pertolongan-Nya dan kasih setia-Nya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik
2. Ibunda tercinta, Dwi Prawan Purwanda, S.pd, Ayah tercinta Ruddy M Rantung, kaka saya Angga Pradita Aquino dan keponakan saya Rifky Adila Aquino yang sudah mendukung dan mendoakan saya selama perkuliahan sampai dengan saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Seluruh keluarga besar saya yang telah mendoakan dan mendukung saya selama perkuliahan sampai dengan menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Bapak Dr. Agus Aribowo S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dalam pelaksanaan Tugas Akhir sehingga dapat terselesaikan dan tersusun dengan sebaik mungkin.

5. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
6. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, Dra., M.T. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
7. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung
8. Bapak Rully Arlan, S.E., M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
9. Ibu Martalena S.E., M.M selaku Dosen Wali yang telah mengarahkan saya selama masa perkuliahan ini.
10. Pengguna Layanan Traveloka di kota Bandung yang sudah bersedia membantu peneliti dengan berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian.
11. Windi Indriyanti ,M Yusuf Faizal, Suryadi, Fahrizal Kemal Pratama, Fachrul Rizal, dan Ginan Ginanjar yang telah menemani selama masa perkuliahan sampai dengan menyelesaikan Tugas Akhir.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus selalu melimpahkan berkat dan kasih-Nya kepada semua pihak. Semoga penelitian ini dapat berguna dan memberikan nilai tambah baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Mei 2018

Anggie Priscillia Natalia Angelita