

**PENGARUH *BRAND EXPERIENCE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP *BRAND LOYALTY*  
(Studi pada Pengguna iPhone di  
Universitas Kristen  
Maranatha)**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
LIVENA KESSIA IMMANUEL  
1452141**



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

***THE EFFECT OF BRAND EXPERIENCE AND  
BRAND TRUST TO BRAND LOYALTY  
(Study on iPhone Users at Maranatha  
Christian University)***

***THESIS***

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

***By***  
**LIVENA KESSIA IMMANUEL**  
**1452141**



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

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan kasih Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “*Pengaruh Brand Experience dan Brand Trust terhadap Brand Loyalty (Studi pada Pengguna iPhone di Universitas Kristen Maranatha)*”.

Penelitian ini masih banyak kekurangan, namun penulis telah berusaha sebaik mungkin dalam menyusun tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas segala kasih dan karunianya yang telah memberikan hikmat dan kemampuan untuk saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ucapan terima kasih kepada ayah saya (Lazarus Januar), ibu saya (Monika Trimurti), nenek (Lili), serta adik-adik saya (Laffael Kevin Immanuel dan Louise Kai Immanuel) yang selalu memberikan fasilitas dan dukungan penuh sejak saya masuk perkuliahan sampai dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Kartika Imasari Tjiptodjojo, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing saya. Terima kasih atas semua bimbingan, arahan, dan bantuan ibu selama saya menyusun tugas akhir ini.
4. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku ketua Program Studi Manajemen dan kepada Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si., selaku wakil ketua Program Studi manajemen.
5. Bapak Iwan Hanafi Liwanto, Drs., M.M., selaku dosen wali saya yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada saya.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen yang sudah mengajar dan memberikan ilmu kepada saya.
7. Sahabat saya Katharine, Anna, Evi, Valen, Lidya, Refina, Steven Grady, yang selalu memberikan semangat dan selalu membantu saya.
8. Pacar saya Michael Hiu yang telah membantu dan memberi saya semangat supaya dapat menyelesaikan tugas akhir dan studi saya.
9. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner saya.
10. Dan seluruh pihak yang telah membantu saya selama masa studi.

Akhir kata, semoga Tuhan memberikan berkat kepada semua pihak yang telah membantu saya. Dan semoga penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Bandung, Mei 2018

Livena Kessia Immanuel