

**PENGARUH BRAND SERVICE QUALITY PADA BRAND LOYALTY: BRAND
SATISFACTION, BRAND TRUST, DAN BRAND PREFERENCE SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI
(STUDI PADA KONSUMEN SERVIS RESMI TOYOTA, HONDA, DAN
MITSUBISHI KOTA BANDUNG)**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

James Gunawan

1252164



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

**THE INFLUENCE OF BRAND SERVICE QUALITY ON BRAND LOYALTY:
BRAND SATISFACTION, BRAND TRUST, AND BRAND PREFERENCE
AS MEDIATING VARIABLES
(STUDY ON AUTORIZHED DEALERS CONSUMER TOYOTA, HONDA,
AND MITSUBISHI IN BANDUNG CITY)**

THESIS

**In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree Of Bachelor Of
Science In Management**

By:

James Gunawan

1252164



**MANAGEMENT DEPARTEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2018**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh Brand Service Quality Pada Brand Loyalty: Brand Satisfaction, Brand Trust, Dan Brand Preference Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Konsumen Servis Resmi Toyota, Honda, Dan Mitsubishi Di Kota Bandung)"

Dengan terselesaikannya tugas akhir ini, tidak lepas dari banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukkan dan bantuan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Nonie Magdalena, SE. M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama belajar di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Terima kasih telah bersabar dan bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk serta masukan sehingga terwujudnya tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Ibu Nonie Magdalena, SE. M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mendidik dan mengajar penulis selama masa kuliah.

5. Keluarga yaitu orang tua, yang telah mendukung baik dari doa, semangat, kasih sayang, dan perhatiannya, isteriku tercinta Sheila Savitri, Untoro yang selalu mendoakan dan memberi semangat, you are the best thing that happens in my life, anakku Joe Melvern Gunawan yang menjadi penyemangat dalam hidup untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh Staf Tata Usaha dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Masih banyak kekurangan dari Tugas Akhir, baik dari materi, maupun dari segi penyampainnya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat membantu.

Akhir kata saya mengucapkan terimakasih kepada Tuhan Yesus dan seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan laporan ini, Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Juni 2018

James Gunawan