

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* PADA  
KESELURUHAN *BRAND EQUITY*: *BRAND  
AWARENESS* DAN *BRAND LOYALTY* SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI  
(Studi pada: Pelanggan *Coffee Shop Branded*)**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
FEBRINA MULIAWAN  
1355008**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2018**

***THE INFLUENCES OF SERVICE QUALITY OF  
OVERALL BRAND EQUITY: BRAND  
AWARENESS AND BRAND LOYALTY AS  
MEDIATION VARIABLES  
(Study on: Coffee Shop Branded Customers)***

***A THESIS***

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

**By  
FEBRINA MULIAWAN  
1355008**



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

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih karunia-Nya yang sangat berkelimpahan. sehingga peneliti bisa menyelesaikan laporan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Service Quality* pada Keseluruhan *Brand Equity: Brand Awareness* dan *Brand Loyalty* sebagai Variabel Mediasi (Studi pada: Pelanggan *Coffee Shop Branded*)”** dengan tepat waktu dan baik.

Peneliti menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti, baik dalam hal pengetahuan maupun pengalaman. Namun demikian peneliti telah berusaha sebaik mungkin agar tugas akhir ini dapat memenuhi persyaratan.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak berjasa selama proses pembuatan tugas akhir ini sampai selesai diantaranya:

1. Tuhan Yesus Kristus, terima kasih atas segala penyertaan-Mu yang sempurna serta karunia-Mu yang besar serta kesehatan yang telah Engkau berikan selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan karya tulis ilmiah ini dengan sangat baik dan tepat waktu.
2. Orang tua saya, Papa Yanto Muliawan dan Mama Evi Yanti yang telah memberikan doa, dukungan, dan kepercayaan kepada saya agar saya selalu bersemangat dalam menjalani program studi di Maranatha sampai saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Valensius Alexander Hadi Muliawan selaku koko dan Angelina Alexandra Suryani Kusuma Dewi selaku adik yang selalu *mensupport* dan membantu saya selama menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Dr. Mathius Tandiontong, M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. dan Bapak Peter, S.E., M.T., selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Nonie Magdalena, S.E, M.Si. selaku dosen wali, dosen pembimbing dan Ketua Program Studi Jurusan Manajemen yang telah bersedia meluangkan waktu, kesabaran, perhatian, bantuan, dan dukungan selama penyusunan tugas akhir dan selama kuliah.
7. Para Dosen Maranatha yang sudah sangat berjasa mengajarkan banyak materi kepada saya selama saya mengalami perkuliahan di Universitas Kristen Maranatha.
8. *Staff* perpustakaan Universitas Kristen Maranatha yang telah membantu peneliti dalam membaca, mencari data, dan meminjam buku-buku perpustakaan.
9. *Staff* tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah banyak membantu peneliti selama proses perkuliahan.

10. Cyrano Agency Nancy, Ko Rhesa, Ko Teguh, Sisil, Ci Nio, Ko Hardy, Ci Liana, Ci Casper yang selalu mendukung dan mendoakan agar tugas akhir ini berjalan dengan lancar.
11. Supervisor Akunting PT. Bina San Prima Ci Marya, Sang Dwi, Ci Wina, Ci Ana S, Arni, Gaby, dan Team staff Ci Rita, Reyna, Ci indri, Dewi Candra, Talitha Firsty yang tidak dapat di sebutkan satu per satu yang telah membantu untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Grup Manajemen Malam tahun 2013 Pak Bambang, Melinsa, Antonia Radella, Joshua, Hengki yang selalu *mensupport* agar tugas akhir ini berjalan dengan lancar.
13. Teman-teman Maranatha Ambang A, Eko Agustinus H, Rama, Hector, Kelvin, dan banyak teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak mendukung dan *mensupport* saya selama menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah sangat berjasa dalam membantu peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkat-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta pihak-pihak lain yang membutuhkannya. Peneliti sangat bersyukur atas bantuan semua pihak, Semoga Tuhan selalu memberkati kita semua.

Bandung, Januari 2018

Febrina Muliawan