

**Pengaruh *Brand Experience*, *Brand Trust*, Dan  
*Brand Satisfaction* Terhadap *Brand Loyalty*  
konsumen KFC**

**Tugas Akhir**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan salah satu syarat menempuh**

**sidang sarjana strata 1 (S-1)**

**Oleh**

**Tony Septianus**

**1552068**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA**

**BANDUNG**

**2019**

**THE EFFECT OF BRAND EXPERIENCE , BRAND TRUST ,  
AND BRAND SATISFACTION TO BRAND LOYALTY  
KFC CUSTOMERS**

**A Thesis**

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

**By  
Tony Septianus  
1552068**



**BACHELOR PROGRAM IN  
MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2019**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Brand Experience , Brand Trust , dan Brand Satisfaction Terhadap Brand Loyalty di KFC Bandung”**. Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang sudah menuntun penulis dalam berkuliah dari awal sampai pada akhirnya tugas akhir. Mencukupi dan melimpahkan berkatnya hingga akhir perkuliahan
2. Kedua orang tua yang sudah membesarkan dan membiayai serta mendoakan saya sampai pada akhirnya selesai menempuh perkuliahan di Maranatha.
3. Kaka dan Adik saya, Nico dan Irene yang memberikan motivasi dan dukungan Doa selama penulisan skripsi.
4. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bpk. Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA.
5. Ketua Program Studi S1 Manajemen Dr. Jahja Hamdani, S.E., M.M
6. Bpk. Allen Kristiawan, selaku dosen pembimbing yang sudah membimbing penulis selama menyusun tugas akhir ini, sudah menyediakan waktu juga di tengah kesibukan bapak untuk menjawab pertanyaan penulis di Line.
7. Ibu Ika Gunawan, sebagai dosen wali yang sudah memberikan masukan-masukan setiap penulis sedang bingung dengan mata kuliah semester depan.
8. Kevin Eka Putra, yang selalu memberikan arahan, motivasi selama pembuatan skripsi dan yang telah mengenalkan keras nya dunia pekerjaan bagi penulis, .
9. Teman teman SPV Maranatha yang selalu memberikan support bagi penulis.
10. Teman teman Cell Maranatha yang selalu ada ketika penulis sedang pusing dan butuh tempat untuk curhat.
11. Angel, Steven teman seperjuangan selama skripsi yang selalu membantu penulis ketika mengalami kebingungan .
12. Matheas, Khellen, Bella, Febby yang selalu ada ketika penulis sedang merasa lelah memberikan motivasi serta dukungan Doa selama skripsi berlangsung.
13. Juga seluruh mahasiswa Manajemen Universitas Kristen Maranatha 2015 yang tidak dapat disebutkan satu-satu, terima kasih sudah pernah membantu penulis selama masa perkuliahan.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkat-Nya kepada semua pihak atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung, Januari 2019

Tony Septianus