

**PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS KONSUMEN LIPSTIK WARDAH  
(STUDI PADA MAHASISWI  
UNIVERSITAS KRISTEN  
MARANATHA)**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh:  
HESTY AJENG PEBIWANTY  
NRP: 1552111**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2019**

**THE EFFECT OF BRAND IMAGE ON SATISFACTION  
AND CUSTOMER LOYALTY IN LIPSTICT WARDAH  
(CASE STUDY OF UNIVERSITAS KRISTEN  
MARANATHA FEMALE STUDENTS)**

**A THESIS**

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

**By:  
HESTY AJENG PEBIWANTY  
NRP: 1552111**



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

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir ini yang berjudul Pengaruh Brand Image terhadap kepuasan dan Loyalitas Konsumen.

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan program Studi Strata I pada jurusan Ekonomi Manajemen Universita Kristen Maranatha Bandung. selain itu penulis juga dapat mencoba menerapkan dan membandingkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lingkungan masyarakat.

Penulis merasa bahwa dalam menyusun laporan ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya bimbingan, arahan, nasihat, doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Yang Terhormat:

1. Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen.
3. Sherlywati, S.E., M.M. selaku Sekertaris Program Studi S-1 Manajemen.
4. Dr. Hj. Anny Nurbasari, S.E., M.P. selaku dosen dan pembimbing tugas akhir yang telah membimbing penulis selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Seluruh dosen S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu pada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh Staf Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku.
7. Bapak, Mamah, Rahmat, Gifar dan Opik yang tercinta atas curahan kasih sayang, doa dan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis.
8. Seluruh rekan-rekan HIMAMA, khususnya angkatan 2015.
9. Seluruh rekan-rekan di Universitas Kristen Maranatha, khususnya Jurusan Manajemen Angkatan 2015 yang telah memberikan saran dan kritikan kepada penulis.
10. Semua pihak yang turut membantu hingga selesainya Tugas khir ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang

telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandung, Desember 2018

Hesty Ajeng Pebiwanty