

**PENGARUH BRAND IMAGE DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN STARBUCKS COFFEE**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
ALDWIN WIJAYA
1452152**



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

**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND
CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS LOYALTY
OF STARBUCKS COFFEE CONSUMERS**

A Thesis

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

**By
ALDWIN WIJAYA
1452152**



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Yamaha NMax di Kota Bandung” dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi Program Studi Strata 1 Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Kristen Maranatha. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan. Penulis menyadari bahwa tanpa Hikmat dari Tuhan Yang Maha Esa serta bantuan dari pihak lainnya, penulis tidak dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Bapak Allen Kristiawan, S.E., M.M. sebagai Dosen Pembimbing, atas bimbingan ilmu dan pengetahuan yang sudah diberikan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini hingga selesai.
2. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Sherlywati, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Bapak Drs. Iwan Hanafi Liwarto, M.M. sebagai Dosen Wali, atas bimbingan ilmu dan pengetahuan yang sudah diberikan kepada penulis selama masa studi yang ditempuh.
7. Seluruh Staff Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Orang tua penulis atas dorongan motivasi dan doa kepada penulis selama masa studi hingga selesai.
9. Mahasiswa Maranatha Fakultas Ekonomi yang telah membantu dan mendukung dalam menyusun Tugas Akhir ini sampai selesai.
10. Teman-teman terdekat penulis, , yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu.

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 berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung, Januari 2019

Aldwin Wijaya