

**PENGARUH PENGALAMAN PADA MEREK DAN
KEPERCAYAAN PADA MEREK TERHADAP
LOYALITAS PADA MEREK (Studi
Kasus Pada *Smartphone* Iphone
di Kota Bandung)**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
KEVIN SAMUEL
1352099**



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

***THE EFFECT OF BRAND EXPERIENCE AND BRAND
TRUST ON BRAND LOYALTY (CASE STUDY OF
SMARTPHONE IPHONE IN KOTA BANDUNG)***

A Thesis

**In Partical Fullfillment of The Requirements for the Degree of
Bachelor Program in Management**

**By
KEVIN SAMUEL
1352099**



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dapat diselesaikan oleh penulis dengan judul “PENGARUH PENGALAMAN PADA MEREK DAN KEPERCAYAAN PADA MEREK TERHADAP LOYALITAS PADA MEREK (Studi kasus pada smartphone iphone di Kota Bandung)”.

Penyusunan Tugas Akhir ini ditujukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan karena keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan ke depannya bagi penulis.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, berkat kasih karunia dan anugerahNya, kesehatan yang diberikan, hikmat dan penyertaanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Ibu Felicia Abednego, SE., MM , selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang memberikan bimbingan, arahan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir.
3. Bapa Boedi Hartadi K, S.E., M.B.A., selaku dosen wali atas bimbingan, nasihat, saran yang diberikan selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha.
4. Kedua orang tua, kakak, dan seluruh keluarga yang memberikan dukungan, semangat, serta doa-doanya selama penulis menyusun Tugas Akhir.
5. Teman terkasih Irene Chandra dan keluarga yang selalu memberi semangat, dukungan dan doa selama pengerjaan Tugas Akhir.
6. Sahabat-sahabat terkasih dan seperjuangan dalam mengerjakan tugas, keluarga mostar studio Candra, Cindy Septya, David Prasetia, Budi, James Christian, Nia Daniati, Gabrielle Ilena Fe, Angelina Girsang, Louis Yupiter yang selalu memberikan dukungan, semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi.
7. Keluarga seiman dan teman teman yang tercinta Leevania Djunardi , Chintya Priskila, Jordy, Robin Christ, Geo, Veronica Zefanya, komunitas *Connect Group Army of God* Maranatha 3, PAW GMS dan Keluarga GMS yang selalu mendukung, memberikan semangat dan mendoakan agar cepat lulus.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus Kristus selalu melimpahkan kasih dan rahmatNya kepada semua pihak atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga Tugas Akhir ini dan berguna dan memberi nilai tambah baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Januari 2019

Kevin Samuel