

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAAN
TERHADAP LOYALITAS PADA PENGGUNA
APLIKASI PESAN INSTAN WHATSAPP DI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
RINDY ABHARI NUGRAHA
1352297**



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan kasih dan sayangNya kepada kita, sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini. Adapun skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti ujian Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan penulis dalam hal pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan penulis yang akan datang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahann dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Kartika Imasari, S.E., M.B.A., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memimbing dalam penyusunan skripsi 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 Program Studi Manajemen di Universitas Kristen Maranatha.
4. Bapak Dr. Peter, S.E., M.T., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen sekaligus Dosen Wali Penulis yang telah membimbing penulis selama proses mengajar di Maranatha.
5. Bapak Dr. Jahja Hamdani Widjaja, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
6. Bapak dan Ibu dosen-dosen pengajar di Universitas Kristen Maranatha. Terimakasih telah memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis selama berkuliah.
7. Bapak atau Ibu selaku dosen penguji sidang sarjana Fakultas Ekonnomi Universitas Kristen Maranatha
8. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar, mendidik dan memberikan wawasan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Kristen Maranatha.
9. Keluarga tercinta, papa, mama, adik-adiku, Nevy, Widya, terimakasih atas doa dan dukungan yang kalian berikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga Api Kecil, temen-temen dari Cibogo *squad*, temen-temen dari Pipit *Big Family*, terimakasih atas doa, dukungan, dan pengalaman kalian berikan pada proses pembuatan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada semua pihak-pihak yang terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhir kata, semoga Allah selalu melimpahkan kasih dan sayangNya 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.

Bandung, Februari 2019

Rindy Abhari Nugraha