

**PENGARUH CONSUMER BRAND-RELATIONSHIP
(INVOLVEMENT) TERHADAP LOYALITAS MEREK
PADA PELANGGAN STARBUCKS: KEPERCAYAAN
MEREK SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
PLATFORM MEDIA SOSIAL INSTAGRAM**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
Rendy Noviandy
1452106**



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

**THE EFFECT OF CONSUMER BRAND-
RELATIONSHIP (INVOLVEMENT) ON BRAND
LOYALTY IN STARBUCKS CUSTOMERS: BRAND
TRUST AS MEDIATION VARIABLES ON SOCIAL
INSTAGRAM MEDIA PLATFORM**

A Thesis

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

**By
Rendy Noviandy
1452106**



**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 berkat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh Consumer Brand-Relationship (Involvement) terhadap Loyalitas Merek pada Pelanggan Starbucks: Kepercayaan Merek sebagai Variabel Mediasi pada Platform Media Sosial Instagram” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan penulis di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik.
2. Penulis juga tidak lupa mengucapkan terimakasih banyak buat kepada keluarga tercinta Mama, Cindy Erella, Clarissa Carella, Yohan Surya, dan Indra Surya atas doa restu dan dukungannya selama ini.
3. Ibu Felicia Abednego, S.E., M.M. sebagai Dosen Pembimbing, atas bimbingan ilmu dan pengetahuan yang sudah diberikan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini hingga selesai.
4. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Bapak Dr. Jahja Hamdani Widjaja, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Sherlywati, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
7. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Staf Tata Usaha Universitas Kristen Maranatha yang telah membantu penulis mengenai perijinan sehingga Tugas Akhir dapat diselesaikan dengan lancar.
9. Mahasiswa Maranatha Fakultas Ekonomi yang telah membantu dan mendukung dalam menyusun Tugas Akhir ini sampai selesai.
10. Penulis juga tidak lupa mengucapkan terimakasih banyak buat yang teristimewa dan terkasih kepada Lisa Angelina, S.IP atas dukungan dan pemberi semangat selama penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha : Novi Marsella, Winata Handojo, Felix Nathaniel, Aldwin Nathanael, Jessyca Febryan, Kevin Ohho, Jason Suryadinata, Calvin Hizkia, Diana Heryanto, Swain Samuel, Gaudentius Ferdinand, Levina Dharmawan, dan Yoshua Nathanael.

12. Teman-teman CBC : Jessica Legiarto, Katherine Suwardy, Justine, Rendy Hermanto, Marcel Kintajaya, Ivan, Denny Suteja, Erick Setiadi, Albert Brian brantrust, Bimo Haryo, Enrico J Christopher, Theovandras, Clark, Leo, William Reynaldi, Stephen Luciano dan Samgar Firtandi
13. Pihak-pihak yang telah membantu Penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini namun belum dapat Penulis sebutkan satu-satu di ucapan terima kasih ini.

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, Februari 2019

Rendy Noviandy