

**PENGARUH CITRA MEREK PADA LOYALITAS:  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

**(Studi pada Pelanggan Transportasi Motor *Online*)**

**DRAFT TUGAS AKHIR**

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

Oleh

**JOSUA PARSAMOTAN LUMBANGAOL**

**1752207**



**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA**

**2021**

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE ON LOYALTY:  
CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING  
VARIABLE  
(A Study on Online Motorcycle Transportation Customers)***

***A THESIS DRAFT***

***Asked to fulfill one of the requirements to take a Bachelor's Degree  
Session (S-1)***

***By***

***JOSUA PARSAMOTAN LUMBANGAOL***

***1752207***



***MANAGEMENT MAJOR  
FACULTY OF BUSINESS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
2021***

## KATA PENGANTAR

Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas: Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Transportasi Motor *Online*)”. Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi syarat lulus dalam menempuh Sarjana Sastra-1 (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis di Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan dan masih ada kekurangan. Tetapi, penulis telah berusaha sebaik mungkin dalam menyusun Tugas Akhir ini, sehingga bisa memenuhi persyaratan yang ada. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan kekuatan sampai penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing, terima kasih banyak atas bimbingan, pengarahan, masukan serta kesabaran yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Tan Ming Kuang, Ak., CA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha.
4. Ibu Imelda Junita, S.E., M.T., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Felicia, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Bidang Sumber Daya Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha.
6. Bapak Dr. Jahja Hamdani Widjaja, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha.
7. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha.
8. Bapak Rusli Ginting Munthe, S.E., M.B.A., M.M. selaku dosen wali saya yang juga membantu mengarahkan saya.
9. Seluruh Dosen, Staff Pengajar dan Staff Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha.
10. Terimakasih kepada Yayasan YPTKM dan Gereja GKP Pasundan Bandung yang telah mau membantu saya menyelesaikan kuliah dengan program beasiswa.
11. Terima kasih banyak untuk Bapak Toni Al Gaol, Mamah Deni Sinaga, Adik – adik tersayang, Abang Ryan Mc Lean Tamba yang sudah membantu menyemangati dalam proses pengerjaan tugas ini.
12. Untuk Jimmy Abadi Kristian Tarigan yang selalu memberikan support pengerjaan dan menjadi tempat diskusi.

13. Untuk keluarga dan teman-teman, terima kasih atas dukungan dan motivasi untuk penulis.

Akhir kata, semoga Tuhan melimpahkan kasih dan berkatNya 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, Juni 2021

Yang Memberi Pernyataan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Josua Parsamotan Lumbangaol'. The signature is stylized with a large initial 'J' and a series of loops and flourishes.

(Josua Parsamotan Lumbangaol)