

**ANALISIS PENGARUH *BRAND TRUST* DAN
CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP *BRAND
LOYALTY* PADA PENGGUNA TELKOMSEL DI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

ASHWIN BUDHISAPUTRA

1252152



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2019**

**ANALYSIS THE EFFECT OF BRAND TRUST AND
CUSTOMER SATISFACTION ON BRAND LOYALTY
IN TELKOMSEL USERS AT MARANATHA
CHRISTIAN UNIVERSITY**

A THESIS

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

By

ASHWIN BUDHISAPUTRA

1252152



**PROGRAM STUDY MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2019**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, anugerah, dan kasih Tuhan yang begitu besar dan nyata sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Brand Trust dan Customer Satisfaction terhadap Brand Loyalty pada Pengguna Telkomsel di Universitas Kristen Maranatha” dengan baik. Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan petunjuk serta saran dari semua pihak.

Dalam penyusunan Tugas Akhir penulis ingin berterimakasih kepada beberapa pihak yang telah membimbing, memberikan dukungan, bantuan, serta doa kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Ibu Ariessa Aprillia, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk arahan, bimbingan, petunjuk, nasehat, serta kesabaran dalam proses pembuatan Tugas Akhir hingga selesai.
2. Bapak Rusli Ginting Munthe, S.E., M.B.A., M.M. selaku dosen wali selama penulis menjalani masa studi di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Orangtua atas semua doa dan dukungan untuk penulis sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Pacar Andriani Tunggawihardja yang telah memberikan motivasi dan sabar dalam membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Teman seperjuangan satu bimbingan atas kerjasama dan saling mendukungnya.
6. Dan semua pihak yang turut membantu, menyemangati, mendoakan selama penyusunan Tugas Akhir penulis.

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih pula terdapat banyak kekurangan. Penulis sangat terbuka dan menerima segala jenis kritik dan saran membangun sebagai bahan perbaikan dan menambah wawasan penulis dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat berguna, dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Agustus 2019

Ashwin Budhisaputra