

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
JASA DAN KEPERCAYAAN MEREK SERTA
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA J&T EXPRESS BANDUNG)**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
CHANIA OKTAVIA
1552217**



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan berkat dan kasih karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Brand Trust serta Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen” yang merupakan syarat kelulusan Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat beberapa hal dalam tugas akhir ini yang masih belum sempurna. Tetapi diluar ketidaksempurnaan tersebut penulis telah berusaha menyelesaikan tugas akhir ini semaksimal mungkin, dan berharap karya tulis ini dapat membantu untuk mengembangkan bahasan sejenis tentang variabel kualitas pelayanan jasa, brand trust, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

Selama persiapan, penyusunan, sampai dengan diselesaikannya tugas akhir ini, serta dalam mengikuti kegiatan akademik lainnya, penulis banyak menerima bimbingan dan dorongan yang sangat berarti dari berbagai pihak, karenanya pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah banyak membantu yaitu :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya serta kesehatan yang diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Orang tua tercinta (Alm) Papah Tjan Tjun Seng dan mama Sonya Kotel yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, dan nasehat untuk tetap semangat dalam setiap kesempatan yang diberikan Tuhan.
3. Ibu A. Rinny Maharsi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi arahan, motivasi, dan kritik yang membangun penulis dari awal hingga skripsi ini selesai.
4. Dr. Bram Hadiano, M.Si selaku dosen wali yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan ilmu-ilmu baru selama di Universitas Kristen Maranatha.
5. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., CA selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Bapak Dr. Jahja Hamdani, S.E., M.M selaku ketua program studi Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
7. Kepada Yayasan GKP Bandung dan kelompok Lifeline selaku pemberi beasiswa dan pemberi semangat, dukungan dan motivasi dan selalu memberikan doa yang tulus kepada penulis
8. Saudara-saudara penulis Juniar, Cellin, Vita, Elen yang sudah bersama-sama memberikan semangat dan selalu mengerjakan skripsi bersama.
9. Kepada teman dekat saya Willy, Angel, April, Theon, Martison, Indri, Nancy, Joshua, Desi, Nanda, Naomi, Rayyisa, Shabila, Artha, Arghia, Alvrin, dll. Selaku pemberi semangat, dukungan motivasi dan doa tulus pada penulis.
10. Segenap Dosen yang telah memberikan bimbingan dan pengajaran selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Kristen Maranatha.

11. Semua pihak yang telah membantu terwujudnya skripsi ini yang tidak dapat penulis cantumkan disini.

Akhir kata penulis ingin mengucapkan terimakasih, Semoga Tuhan Yesus Kristus selalu melimpahkan berkah dan rahmat-nya kepada semua pihak yang bersangkutan dan atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan memberikan pengetahuan baru bagi semua pihak yang membacanya, terimakasih.

Bandung, Mei 2019

Chania Oktavia