

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**TUGAS AKHIR**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT  
MENEMPUH SIDANG SARJANA STRATA 1 (S-1)**

**OLEH  
JULIANTO  
1552295**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2020**

**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGES ON CUSTOMER  
LOYALTY WITH CONSUMER SATISFACTION AS AN  
INTERVENING VARIABLE**

**A Thesis Draft**

**IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR THE  
DEGREE OF BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT**

**BY**

**JULIANTO**

**1552295**



**BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2020**

## KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah “Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan bantuan pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Kedua orang tua mama dan papa serta kakak dan adik yang telah memberikan do'a, kasih sayang, dorongan, semangat, serta motivasi kepada penulis dalam berbagai hal baik terutama dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Felicia Abednego, S.e., M.M., selaku dosen pembimbing
3. Bapak Prof. Ir. Armein Z.R. Langi, M.Sc., Ph.D., selaku rektor Universitas Kristen Maranatha.
4. Bapak Tan Ming Kuang, S.E., M.SI., AK., Ph.D., selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Dr. Dra. Ratna Widiastuti, M.T., selaku wakil dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

6. Bapak Dr. Peter, S.E., M.T., selaku wakil dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha dan sekaligus sebagai dosen wali.
7. Bapak Dr. Drs. Jahja Hamdani Widjaja, M.M., selaku ketua program studi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
8. Ibu Sherlywati, S.E., M.M., selaku sekretaris program studi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
9. Rekan-rekan seperjuangan sekaligus sahabatku Stefan Johannes, Pricillia Isabella Monica, Billy Antony, Farhan Fajrul, William Hadinata, Jody Pangestu, serta rekan-rekan penulis angkatan tahun 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
10. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
11. Karyawan dan Karyawati tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
12. For Holy Spirit, sumber segala ilham selama penulisan ini, sumber pengetahuan utama, sumber inspirasi, sumber kekuatan, sumber sukacita, kepada Dia, Yesus, dan Allah Bapa di Surga, the Only Wise God, kemuliaan selama-lamanya.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu 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 pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung, Desember 2019

Julianto