

**PENGARUH PENGALAMAN MEREK TERHADAP
LOYALITAS MEREK YANG DIMEDIASI OLEH
PERSONALITAS MEREK**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempung Sidang
Sarana Strata 1 (S-1)**

**Oleh
ALDO PUTRA PRAMONO
1652071**



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

***THE EFFECT OF BRAND EXPERIENCE ON BRAND
LOYALTY MEDIATED BY BRAND PERSONALITY***

A Thesis

***In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of
Bachelor Program in Management***

By
ALDO PUTRA PRAMONO
1652071



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penelitian “Pengaruh Pengalaman Merek Terhadap Loyalitas Merek Yang Dimediasi Oleh Personalitas Merek dapat terselesaikan. Penelitian ini merupakan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel seperti pengalaman merek dengan personalitas merek, personalitas merek dengan loyalitas merek, dan pengalaman merek dengan loyalitas merek. Penelitian ini juga memeriksa pengaruh mediasi personalitas merek dalam hubungan antara pengalaman merek dengan loyalitas merek. Objek penelitian yang diteliti adalah Traveloka sebagai perusahaan jasa yang mengadopsi pengalaman merek dalam menjalankan bisnisnya dan merupakan salah satu perusahaan rintisan yang sukses di era digital ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah kurangnya generalisasi penelitian karena berfokus pada satu perusahaan yaitu perusahaan penyedia jasa pemesanan tiket. Keterbatasan kedua adalah variabel yang mempengaruhi loyalitas pada penelitian hanya memiliki pengaruh 30,5%. Keterbatasan ketiga dalam penelitian ini adalah indikator-indikator yang digunakan untuk menjelaskan variabel laten pengalaman merek, personalitas merek, dan loyalitas merek dirasa masih kurang akurat untuk digunakan menguji objek penelitian yang berbasis platform online. Terakhir, keterbatasan penelitian ini adalah hanya menggunakan 1 variabel mediasi.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Kedua orang tua yang mendukung dengan sepenuh hati dan mengusahakan yang terbaik bagi anaknya, yaitu penulis melalui ajaran-ajaran dan prinsip yang kuat sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Bpk. Rully Arlan Tjahyadi selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan motivasi, dan membentuk karakter sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Dr. Jahja Hamdani, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Krsiten Maranatha dan juga selaku dosen wali yang bersedia untuk bertukar pikiran mengenai dan mengajarkan saya untuk menjadi pemimpin yang menerima masukan melalui perbuatannya.
4. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang telah diberikan.
5. Tania Novianti yang mendukung dengan sepenuh hati, selalu mengingatkan untuk menjaga kesehatan, dan membangkitkan semangat penulis ketika *down*.
6. Syano Joseph, teman berdiskusi berkeluhg kesah, dan saling mendukung.
7. Pamela, Keshia, Hadi, Sera, dan Audrey selaku teman-teman tim inti cell Maranatha

8. Teman teman Cell Maranatha yang selalu ada ketika penulis sedang pusing dan butuh tempat untuk curhat.
9. Vincent dan Samuel, teman seperjuangan selama skripsi yang selalu membantu penulis ketika mengalami kebingungan .
10. Aqbill, Jessica, dan Agatha yang merupakan teman-teman penolong selama proses perkuliahan berlangsung
11. Jessica Lhaurenzia, selaku asisten lab metlit yang bersedia membantu mengajarkan kembali mengolah data
12. Juga seluruh mahasiswa Manajemen Universitas Kristen Maranatha angkatan 2016 yang tidak dapat disebutkan satu-satu, terima kasih sudah pernah membantu penulis selama masa perkuliahan.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkat-Nya kepada semua pihak atas 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, Januari 2020

Aldo Putra Pramono