

PENGARUH *BRAND EXPERIENCE* DAN *BRAND SATISFACTION* TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA *STARBUCKS*

(Studi Kasus pada *Starbucks Outlet* Surya Sumantri)

TUGAS AKHIR

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

Oleh

AGATHA EVANIA ALANARIMA

1652216



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

2020

**THE EFFECT OF BRAND EXPERIENCE AND BRAND
SATISFACTION ON BRAND LOYALTY
AT STARBUCKS**

**(STUDY CASE ON STARBUCKS OUTLET SURYA
SUMANTRI)**

THESIS

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

By

AGATHA EVANIA ALANARIMA

1652216



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

2020

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Brand Experience* dan *Brand Satisfaction* Terhadap *Brand Loyalty* Pada Starbucks (Studi Kasus pada *Starbucks Outlet* Surya Sumantri)”. Tujuan penulisan penelitian skripsi dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Strata 1 (S1) yang telah ditempuh oleh penulis.

Penulisan penelitian skripsi ini disadari belum sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan yang terdapat pada penulisan yang ada. Namun, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat dan dikembangkan di masa yang akan datang.

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

1. Tan Min Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph. D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
2. Dr. Dra. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
3. Dr. Peter, S.E., M.T., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
4. Dr. Drs. Jahja Hamdani Widjaja, M.M., selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha

5. Sherlywati, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha
6. Felicia Abednego, S.E., M.M., selaku Dosen Wali yang selalu membantu, memberikan dukungan, motivasi, dan pengarahan kepada penulis selama masa perkuliahan
7. Allen Kristiawan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan waktu, dukungan, motivasi, perhatian, dan tenaga kepada penulis agar tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi S-1 Manajemen yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan
9. Seluruh staf Tata Usaha dan perpustakaan Universitas Kristen Maranatha Bandung yang turut memberikan dukungan kepada penulis
10. Kedua orang tua yang sudah membesarkan penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan sampai pada akhirnya dapat menyelesaikan perkuliahan di Universitas Kristen Maranatha
11. Sahabat-sahabat seperjuangan selama skripsi Orlando Angelio dan Lydia Setiawan yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan dukungan serta selalu bersedia membantu ketika penulis mengalami kebingungan
12. Sahabat-sahabat Sukses TA Tepat Waktu Galih Saputra, Nadia Viza Amara Ferdinandus, Dandy Damara Rosadi, Moch. Mufiandi Wiriadipura, dan Rivaldy Pradipta Allana yang telah memberikan semangat dan berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan tugas akhir

13. Jesica Juliana yang telah menjadi sahabat bagi penulis dan selalu mendengarkan keluh kesah, mendukung, dan memberikan nasihat bagi penulis selama tiga tahun di masa perkuliahan
14. Teman-teman magang di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Jawa Barat Bunga, Dinar, Ayu, dan Nabilah dan seluruh pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Jawa Barat divisi SPPUR yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini
15. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner demi keberlangsungan penelitian