

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN (SURVEI PADA PELANGGAN THE
BODY SHOP DI KOTA BANDUNG)**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

RAISYA SANIA PUTRI

1452334



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2021**

**IMPACT OF BRAND IMAGE ON CUSTOMER
LOYALTY (SURVEYS ON THE BODY SHOP
CUSTOMERS IN BANDUNG CITY)**

A Thesis

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

By

RAISYA SANIA PUTRI

1452334



BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY

BANDUNG

2021

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah, rahmat serta hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “ **Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan The Body Shop di Kota Bandung)**” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Dalam penyusunan tugas akhir ini banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi oleh penulis, tetapi pada akhirnya penulis dapat menyelesaikannya berkat adanya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Ir. Sri Widiyanto, M.Sc., Ph.D., IPU. Selaku Rektor Universitas Kristen Maranatha.
2. Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Imelda Junita, S.E., M.T. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Dr. Drs. Jahja Hamdani Widjaja, M.M. Selaku Ketua Program Sarjana Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

5. Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Sarjana Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
6. Kartika Imasari Tjiptodjojo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam memberikan arahan, motivasi, waktu dan ilmu selama penulis menjalankan dan mengerjakan tugas akhir ini.
7. Prof Dra. Marcelia Susan, S.E., M.T. selaku dosen wali penulis yang telah meluangkan waktu, memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis.
8. Kedua orang tua yang sangat penulis cintai Bapak Wahyu Budi Raharjo dan Ibu Nurul Komariah yang telah menemani, memberikan dukungan moral maupun materil, doa yang tulus, kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kakak tercinta Hanna Nurbaity Maryam yang telah banyak memberikan dukungan dan doa Ketika penulis mendapat banyak kesulitan.
10. Adik penulis Irfan Dhiya Aufa yang banyak membantu dan menemani selama menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Eyang yang penulis sangat cintai Yeyeh Sopariah, yang selalu memberikan doa, dukungan dan canda tawa.
12. Muhammad Radifan Wibisono yang telah mendampingi, mendengarkan, memberikan dukungan, masukan-masukan, waktu, ilmu-ilmu yang bermanfaat, selama ini dan selama menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Sahabat Karina Nabila yang selalu mendengarkan cerita-cerita penulis, bertukar pikiran, memberikan dukungan.

14. Teman-teman Manajemen Angkatan 2014 dan 2015 atas dukungan, kebersamaan, dan canda tawanya.

Semoga Tuhan selalu melimpahkan berkat, rahmat dan hidayah-Nya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis. Penulisan menyadari bahwa tugas akhir yang penulis berikan masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu kritik serta saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan memberikan wawasan bagi banyak pihak.

Bandung,

April 2021



Raisya Sania Putri

NRP: 1452334