

**PENGUJIAN KEPUASAN MEREK DAN
KEPERCAYAAN MEREK SEBAGAI VARIABEL
ANTESEDEN LOYALITAS MEREK COFFEE
STARBUCKS DI KOTA BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
Aprilio Nanda Nugraha
1552211**



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

**TESTING BRAND SATISFACTION AND BRAND
TRUST AS AN ANTESEDENT VARIABLES OF
STARBUCKS COFFEE LOYALTY AT BANDUNG
CITY**

THESIS

**In Partial Fulfillment of the Recruitments for the Degree of
Bachelor of Science in Management**

**By
Aprilio Nanda Nugraha
1552211**



**BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2021**

KATA PENGANTAR

Penelitian ini berjudul Pengujian Kepuasan Merek dan Kepercayaan Merek sebagai Variabel Antecedent Loyalitas Merek Coffee Starbucks di Kota Bandung. Penelitian ini dilakukan salah satunya yaitu untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1) di Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna dan juga banyak sekali kekurangan dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini tentunya penulis mendapat bantuan dari banyak pihak yang sudah mendukung serta membimbing penulis. Kasih yang tulus, penghargaan, ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis serta kelancaran dan juga kesehatan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua penulis yaitu ayahanda terhormat Asep Supriadi dan ibunda tercinta Lia Darmawati A. yang telah meluangkan segenap waktunya untuk mengasuh, mendidik, membimbing, dan mengiringi perjalanan hidup penulis dengan alunan doa yang tiada henti agar penulis sukses dan menjadi pemimpin yang bijaksana serta berguna bagi nusa dan bangsa.
3. Ariessa Aprillia, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing dan pahlawan tanpa tanda jasa yang selalu sabar memberikan motivasi, semangat, waktu, serta dorongan kepada penulis selama membimbing dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Syifa Afiyah Azhar, A.Md.kep., selaku adik kandung penulis yang juga mendukung jalannya proses penelitian dalam menyusun Tugas Akhir ini.
5. Gustiani Fachrunisa, selaku pembangkit semangat, kepercayaan diri, dan penenang bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Serta sahabat-sahabat saya Ahmad Muqofi Nadzir, Adrian Gradianto, Herdiansyah Agus, Rangga Catur Pratama, dan Randy Rafly yang selalu

memberikan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan seoptimal mungkin.

7. Kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
8. Segenap dosen yang telah memberikan ilmu-ilmunya selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Kristen Maranatha.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya selama penyusunan Tugas Akhir penulis.

Akhir kata penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Kiranya Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan memberikan pengetahuan baru bagi semua yang membacanya, terima kasih.

Bandung, Mei 2021



Aprilio Nanda Nugraha