

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *PERCEIVED QUALITY*
TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN PRODUK HP
SAMSUNG PADA *CUSTOMER BEC***

TUGAS AKHIR

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

Oleh

Iwan Andika Arifin

1652136



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

**THE EFFECT OF BRAND IMAGE, PERCEIVED QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION FOR SAMSUNG CELLPHONE
PRODUCTS ON CUSTOMER BEC**

A Thesis

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

By

Iwan Andika Arifin

1652136



BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY

BANDUNG

2021

KATA PENGANTAR

Penelitian yang berjudul “Pengaruh *Brand image, perceived quality* terhadap kepuasan pelanggan produk hp Samsung pada *customer BEC*” dan

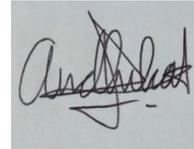
Penulis menyadari dalam menyelesaikan tugas akhir ini terdapat bantuan, dukungan, dan doa dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan tugas akhir ini kepada :

1. Tuhan yang memberkati dan melancarkan segala proses dengan melimpahkan kasih dan sayang-Nya selama penyusunan tugas akhir sehingga tugas akhir ini dapat selesai ditulis.
2. Kepada Bapak Cen lu S.E.,M.M. sebagai dosen pembimbing saya yang selalu membimbing saya dalam proses penyusunan tugas akhir.
3. Kedua orang tua (Kurniawan Arifin dan Kong Erfita) karena selalu memberikan semangat dan doa sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
4. Kepada Ivan Perdana Arifin sebagai koko saya yang selalu mengingatkan saya agar cepat menyelesaikan tugas akhir ini dan selalu mengingatkan saya agar selalu optimis.
5. Ibu Sienly Veronica S.E.,M.M., selaku dosen wali yang selalu bersedia mendengarkan keluh kesah saat awal-awal pengerjaan tugas akhir serta memberi dukungan dan motivasi selama menjalani perkuliahan dari awal hingga akhir.
6. Bapak Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
7. Ibu Imelda Junita, S.E., M.T. selaku Wakil I Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
8. Bapak Dr. Drs. Jahja Hamdani Widjaja, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
9. Seluruh Dosen Manajemen Pemasaran yang telah memberi ilmu dan membimbing selama perkuliahan semester 3 sampai akhir.
10. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mengajar saya.
11. Kepada Ko Yuda yang sudah membantu dalam pengerjaan skripsi.

12. Seluruh teman-teman kampus yang selalu menemani, mendukung serta memberi semangat dan tawa selama perkuliahan
13. Seluruh teman diluar kampus yang selalu bersedia mendengar keluh kesah selama perkuliahan dan membantu dalam penyusunan tugas akhir
14. Seluruh karyawan di Universitas Kristen Maranatha, terimakasih untuk segala pelayanan yang diberikan selama perkuliahan.

Akhir kata, semoga semua pihak yang membantu selama perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini mendapat berkat yang berkali lipat dari Tuhan Yesus Kristus. Kiranya penelitian ini dapat menyenangkan hati Tuhan dan menjadi berkat dan manfaat bagi pihak lain yang membutuhkan.

Bandung, 5Februari 2021



Iwan Andika Arifin