

PENGARUH *BRAND IMAGE*, *SATISFACTION*, DAN *BRAND TRUST* TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA KONSUMEN EL'S COFFEE BANDAR LAMPUNG

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
Sega Septian
1652199**



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

**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, SATISFACTION, AND
BRAND TRUST ON BRAND LOYALTY ON EL'S COFFEE
CONSUMERS BANDAR LAMPUNG**

A THESIS

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

By
Sega Septian
1652199



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia, berkat, dan penyertaan sehingga penelitian yang berjudul “Pengaruh *Brand Image, Satisfaction, Dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Pada Konsumen El’s Coffee Bandar Lampung*” dapat selesai. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Brand Image, Satisfaction Dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Pada Konsumen El’s Coffee Bandar Lampung*.

Penulis menyadari adanya keterbatasan dalam penelitian ini seperti jumlah sampel yang sedikit,serta penggunaan variabel yang kurang kompleks. Penulis terbuka akan berbagai kritik dan saran yang membangun agar penelitian selanjutnya dapat menjadi lebih baik lagi.

Dalam menyusun tugas akhir ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Ibu Dra. Ika Gunawan, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan ilmunya kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
2. Bapak Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Bapak Dr. Jahja Hamdani, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si., selaku sekretaris program studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Ibu Dra. Ika Gunawan, M.M., selaku dosen wali saya yang selalu membantu.

6. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staff Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah membantu selama masa studi penulis.
8. Kedua orang tua, dan kedua adik yang telah memberikan semangat, doa, dukungan baik materiil dan nonmateriil kepada penulis selama ini.
9. Putri Ayu Merdekawati HS , Vincent Tanu Winata, Vincent Tanuwijaya, Rizki Setiawan, Fernando, dan Rudi selaku teman penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan menemani dikala suka dan duka selama masa studi di Universitas Kristen Maranatha.
10. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas bantuan secara langsung maupun tidak langsung. Semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkat-Nya kepada semua pihak atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat berguna bagi seluruh pihak yang membacanya

Lampung, Juni 2021



Sega septian