

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL**
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
Bandung)

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

Oleh

AGUSTINA

1652201



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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERADAP LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL**
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
Bandung)

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

Oleh

AGUSTINA

1652201



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

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE ON TELKOMSEL'S CUSTOMER LOYALTY

A Thesis

**In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree Of Bachelor
Program In Management**

By

AGUSTINA

1652201



BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY

BANDUNG

2021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah menyertai kami dalam proses penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Poduk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel (studi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung)” melalui pertolongan dan kasih-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat keterbatasan dalam penelitian yang di lakukan oleh penulis. Oleh karena itu, berkat dukungan dan doa dari semua pihak maka penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik.

Melalui dukungan, motivasi dan doa yang telah di berikan kepada penulis Maka dari itu dengan senang hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Ir. Sri Widiyantoro, M.Sc, Ph.D., IPU selaku Rektor Universitas Kristen Maranatha Bandung.
2. Bapak Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
3. Bapak Cen Lu, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen Universitas Kristen Maranatha yang telah membimbing penulis dalam menjalani proses belajar di Universitas Kristen Maranatha
5. Pengarang buku yang telah membantu kami melalui karya tulis nya.
6. Orang tua yang sangat saya sayangi Ayah dan Ibu yang telah mendidik, mendukung dan mendoakan kami dalam setiap proses yang kami jalani dalam perkuliahan dan dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Kak Selvi dan Mas Tiyon yang telah memberikan dorongan serta semangat yang selalu mendukung langkah penulis hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan memotivasi kami sehingga kami dapat melewati setiap proses perkuliahan sampai dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.

Terimakasih atas doa, dan dukungan yang telah di berikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi dengan baik.

Bandung, Februari 2021



Agustina

1652201

