

SKRIPSI
PREDIKSI *KEPERCAYAAN MEREK, KEPUASAN*
***PELANGGAN, DAN KESESUAIAN DIRI* TERHADAP**
***MINAT PEMBELIAN KEMBALI* PARA PENGGUNA**
***SMARTPHONE* DI JAKARTA**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : VINCENT FREDERICO
NIM : 115160425

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI

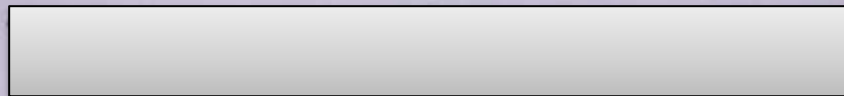
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

2020

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Vincent Frederico
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115160425
Program Studi : S1 Manajemen



Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 26 Juni 2020



Vincent Frederico

Nama Lengkap Mahasiswa

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Vincent Frederico
NIM : 115160425
PROGRAM JURUSAN : S1/ MANAJEMEN MATA
KULIAH KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN JUDUL
SKRIPSI : PREDIKSI KEPERCAYAAN
MEREK, KEPUASAN PELANGGAN
DAN KESESUAIAN DIRI
TERHADAP MINAT PEMBELIAN
KEMBALI PARA PENGGUNA
SMARTPHONE DI JAKARTA

Jakarta, 26 Juni 2020

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Louis Utama', is written over a light blue grid background.

(Louis Utama, S.E., M.M.)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Vincent Frederico

NIM : 115160425

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi

Prediksi Kepercayaan Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Kesesuaian Diri terhadap minat pembelian kembali para pengguna smartphone di Jakarta

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif pada hari senin, tanggal 06 Juli 2020 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : RONNIE RESDIANTO MASMAM, SE, MA., MM
2. Anggota : LOUIS UTAMA, SE., MM
3. Anggota : IDA PUSPITOWATI, SE., ME

Jakarta, 17 Juli 2020

Pembimbing



Louis Utama S.E., M.M.

TARUMANAGARA UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
JAKARTA

ABSTRACT

- (A) VINCENT FREDERICO (115160425)
(B) EFFECTS OF BRAND TRUST, CUSTOMER SATISFACTION AND SELF-CONGRUENCE TOWARDS REPURCHASE INTENTION OF SMARTPHONE USERS IN JAKARTA
(C) Xvi + 79 pages, table 17, picture 5 , attachments 3
(D) MARKETING MANAGEMENT
(E) *Abstract: The purpose of this study is to find out whether brand trust, customer satisfaction and self-image congruence can predict interest in repurchasing smartphone users in Jakarta.. The population in this study were smartphone user. The sample used in this study was 40 respondents from smartphone users under the Iphone brand. The sampling technique used was non-probability sampling with purposive sampling method. Overall the results of this study are Brand trust, Customer satisfaction & Self-image Congruence can predict interest in repurchasing smartphone users in Jakarta*

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI JAKARTA

ABSTRAK

- (A) VINCENT FREDERICO (115160425)
- (B) PREDIKSI KEPERCAYAAN MEREK, KEPUASAN PELANGGAN DAN KESESUAIAN DIRI TERHADAP MINAT PEMBELIAN KEMBALI PARA PENGGUNA SMARTPHONE DI JAKARTA
- (C) Xvi + 79 hal, tabel 17 , gambar 5 , lampiran 3
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kepercayaan merek, kepuasan pelanggan dan kesesuaian diri dapat memprediksi minat pembelian kembali para pengguna smartphone di Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna smartphone. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 40 pengguna smartphone yang menggunakan Iphone. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non-probability sampling* dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Secara keseluruhan hasil dari penelitian ini yaitu kepercayaan merek dapat memprediksi minat pembelian kembali para pengguna smartphone di Jakarta, kepuasan pelanggan dapat memprediksi minat pembelian kembali para pengguna smartphone di Jakarta dan kesesuaian diri dapat memprediksi minat pembelian kembali para pengguna smartphone di Jakarta