

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI  
JAKARTA**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : FERREN ANDERSON  
NIM : 115150369  
PROGRAM/JURUSAN : SI/MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PREDIKSI CITRA MEREK DAN  
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN KONSUMEN  
INDOMARET DI JAKARTA

Jakarta, 18 Juli 2019

Dosen Pembimbing



( Yenny Lego, S.E., M.M.,)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI  
JAKARTA**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : FERREN ANDERSON  
NIM : 115150369  
PROGRAM/JURUSAN : SI/MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PREDIKSI CITRA MEREK DAN  
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
INDOMARET DI JAKARTA

Tanggal: 30 Juli 2019

Ketua Penguji



(Hendra Wiyanto, S.E., M.E)

Dosen Pembimbing

Tanggal: 30 Juli 2019



(Yenny Lego, S.E., M.M.,)

Anggota Penguji

Tanggal: 30 Juli 2019



(Frangky Slamet, S.E., M.M)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

**ABSTRAK**

- (A) Ferren Anderson (115150369)
- (B) Prediksi Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret di Jakarta.
- (C) xiv+ 85 halaman, 2019, 17 tabel, 8 gambar, 3 lampiran
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk memprediksi citra merek dan kepercayaan merek terhadap kepuasan pelanggan konsumen Indomaret di Jakarta. Jumlah sampel dari penelitian ini sebanyak 102 responden. Sumber data diperoleh dari penyebaran kuesioner melalui google forms. Analisis regresi digunakan untuk menganalisis semua data oleh SPSS 25. Pengaruh antara citra merek, kepercayaan merek dan kepuasan pelanggan untuk menentukan pengaruh yang signifikan. Citra merek dan kepercayaan merek memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.
- (F) Yenny Lego, S.E., M.M.,

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

***ABSTRACT***

(A) Ferren Anderson (115150369)

(B) Prediksi Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret di Jakarta.

(C) xiv85+ halaman, 2019, 17 tabel, 8 gambar, 3 lampiran

(D) MANAJEMEN PEMASARAN

(E) *Abstract: The purpose of this research is to predict the effect of brand image and brand trust towards Indomaret customer's satisfaction in Jakarta. The number of sample of this research were taken from 102 respondents. Data were collected by using questionnaires that submitted to google forms. Method regression analysis is used to analysed all data by SPSS 25 version. The results show that brand image can predict customer satisfaction significantly and positively. Brand trust can also predict customer satisfaction significantly and positively.*

(F) Yenny Lego, S.E., M.M.,