

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
SMARTPHONE SAMSUNG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan
Dalam memperoleh gelar sarjana S1**



Oleh:

VERA VALENSYA

NIM: 14.2.406

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG**

2018

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN SMARTPHONE SAMSUNG**

Disusun oleh:

VERA VALENSYA

NIM: 14.2.406

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.

Tanggal, 16 Juli 2017

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN *SMARTPHONE* SAMSUNG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

VERA VALENSYA

NIM: 14.2.406

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 1 Agustus 2018
dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

Ketua : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M

Anggota : Agustinus Widyartono, S.E., M.Si

Anggota : Catharina Clara, S.E., M.Si

.....
.....
.....

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Misi Charitas



Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M

NIP.007.1999.2

Motto:

*“Be happy with what you have while working for what
you want”*

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- *Tuhan Yang Maha Esa*
- *Keluargaku tercinta*
- *Sahabat dan Teman-temanku*
- *Almamaterku*

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Vera Valensya

NIM : 142406

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *SMARTPHONE* SAMSUNG** adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 16 Juli 2018

Pemberi pernyataan,



PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Vera Valensya

NIM : 142406

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan *Smartphone* Samsung**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap tercantum sebagai penulis.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 16 Juli 2018

Pemberi pernyataan,



Vera Valensya