



**PENGARUH BRAND EXPERIENCE DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PADA PRODUK SEPATU CONVERSE  
(SURVEY DI RW 02 PESANGGRAHAN)**

**SKRIPSI**

**ROHIMI**

**2017021035**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN  
2021**

**PENGARUH BRAND EXPERIENCE DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA  
PRODUK SEPATU CONVERSE  
(STUDI PADA RW 02 PESANGGRAHAN)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar  
Sarjana dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora Dan  
Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya**

**ROHIMI**

**2017021035**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN  
2021**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI**

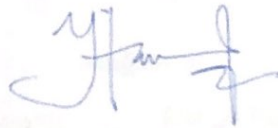
**PENGARUH BRAND EXPERIENCE DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK SEPATU  
CONVERSE (SURVEY DI RW 02 PESANGGRAHAN)**

**Nama Mahasiswa : ROHIMI**  
**NIM : 2017021035**  
**Program Studi : Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS, Universitas Pembangunan Jaya.

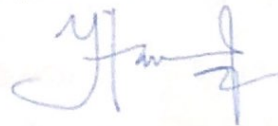
**Tangerang Selatan, 09 Jun 2021**

**Menyetujui :  
Pembimbing Utama**



(Dr. Yohanes Totok Suyoto S.S., M.Si., CPMA)  
NIP : 08.0818.016

**Kepala Program Studi**



(Dr. Yohanes Totok Suyoto S.S., M.Si., CPMA)  
NIP : 08.0818.016

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**


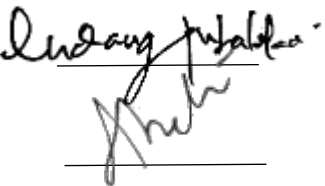

**PENGARUH BRAND EXPERIENCE DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK SEPATU CONVERSE (SURVEY DI  
RW 02 PESANGGRAHAN)**

**SKRIPSI**

Oleh :

Rohimi  
2017021035

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana  
Pada Hari/Tanggal: 22 Juni 2021

	Tanda Tangan	Tanggal
<b>Pembimbing Utama:</b> <u>Dr. Yohanes Totok Suyoto,</u> <u>SS., M.Si., CPMA</u> NIP. 08.0818.016		<u>2/7 - 2021</u>
<b>Dosen Penguji:</b> <u>Dr. Endang Pitaloja, S.E., M.E</u> NIP. 08.0912.017		<u>2/7 - 2021</u>
<u>Fendi Saputra, SE., MM</u> NIP. 08.0120.003		<u>7/7 - 2021</u>

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS.,  
M.Si., CPMA.

NIP. 08.0818.016

Tanggal : 2/7 - 2021

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis



Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A.,  
Ph.D.

NIP. 08.0920.027

Tanggal : 7/7 - 2021

**SURAT PERNYATAAN  
MENGENAI ORIGINALIAS SKRIPSI, KESEDIAAN PUBLIKASI  
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : ROHIMI  
Nomor Induk Mahasiswa : 2017021035  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi/Tugas Akhir saya yang berjudul: **PENGARUH BRAND EXPERIENCE DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK SEPATU CONVERSE (SURVEY DI RW 02 PESANGGRAHAN)**

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi/Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi/Tugas Akhir ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi/Tugas Akhir saya kepada Universitas Pembangunan Jaya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mustinya.

Tangerang Selatan,  
Peneliti,



Nama : ROHIMI  
NIM : 2017021035

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Ramhat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul : **“PENGARUH *BRAND EXPERIENCE* DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (SURVEI PADA RW 02 PESANGGRAHAN)”** ini diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana (Sarjana Manajemen) Strata Satu pada Program Studi (Manajemen), Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan. Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Edmund Sutisna, MBA selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Ibu Prof. Leenawaty Limantara, Ph.D selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Dra. Clara Evi C. Citraningtyas., M.A ., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
4. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CISMA., CPMA. selaku Kepala Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing skripsi penulis.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen yang telah mengajar penulis selama perkuliahan di Universitas Pembangunan Jaya.
6. Keluarga dan kerabat penulis, yang telah mendukung penulis dalam penulisan ini.
7. Rizky Bachtiar ,ilham Alamsyah, dan Nurul Latifah yang telah mendukung dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
8. Zulviana Augusta, Daffa Praditya, Salma Endah, Alfisyahr, yang telah membantu dan menyemangati penulis dalam penulisan skripsi ini.
9. Dila yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.

10. Teman-teman angkatan 2017 yang telah membantu dan menyemangati penulis untuk membuat skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan,

Penulis