

**PENGARUH *BRAND EXPERIENCE*, *SERVICE QUALITY*, DAN
BRAND COMMUNICATION TERHADAP *BRAND TRUST* DAN
BRAND LOYALTY PADA RUMAH MAKAN GEPREK BENSU**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**



Oleh:

**IRMA SURYANINGRUM
NIM. 041411231068**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2020

**THE EFFECT OF BRAND EXPERIENCE, SERVICE QUALITY,
AND BRAND COMMUNICATION
TO BRAND TRUST AND BRAND LOYALTY
IN RESTAURANT GEPREK BENSU**

THESIS

**SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
BACHELOR OF MANAGEMENT**



by:

**IRMA SURYANINGRUM
NIM. 041411231068**

DEVELOPMENT MANAGEMENT STUDY PROGRAM

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2020

SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND EXPERIENCE*, *SERVICE QUALITY*, DAN *BRAND COMMUNICATION* TERHADAP *BRAND TRUST* DAN *BRAND LOYALTY*
PADA RUMAH MAKAN GEPREK BENSU**

DIAJUKAN OLEH:
IRMA SURYANINGRUM
NIM : 041411231068

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:
DOSEN PEMBIMBING,



SRI GUNAWAN, DBA
NIP. 196212221987011001

TANGGAL 20 Januari 2020

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. MASMIRA KURNIAWATI, SE., M.Si
NIP. 197503232006042001

TANGGAL 22 Januari 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Irma Suryaningrum, 041411231068), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mangatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 26 Desember 2019



Irma Suryaningrum
NIM. 041411231068

DECLARATION

I, (Irma Suryaningrum, 041411231068), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Universitas Airlangga or in any other Universities/Colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or refereed to by quoting the author's name and stated in the references.
3. This statement is true; if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanctions in accordance with the prevailing norms and regulations in Universitas Airlangga.

Surabaya, 26 Desember 2019

Declared by,



Irma Suryaningrum
NIM. 041411231068

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Brand Experience*, *Service Quality*, dan *Brand Communication* Terhadap *Brand Trust* dan *Brand Loyalty* Pada Rumah Makan Geprek Benu” dengan baik. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Airlangga. Penulis menyadari bahwa selama proses penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari beberapa dukungan, doa, serta kehadiran berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik dan mudah. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada orang-orang yang berperan besar selama proses penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Prof. Dr. Hj. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dr. Praptini Yulianti, Dra. Ec., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga serta selaku dosen wali saya yang telah memberikan bimbingan dan nasihat selama masa perkuliahan.
3. Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Sri Gunawan, DBA., selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi saran dan nasihat dengan sabar selama penyusunan skripsi hingga terselesaikan dengan baik,
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.
6. Seluruh staf bagian akademik, kemahasiswaan, keuangan, dan departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah memberikan banyak layanan bantuan kepada penulis.
7. Kedua orang tua tercinta penulis, Bapak Subandi dan Ibu Siti Munawaroh, yang selalu memberikan doa dan dukungan secara moral dan materiil yang tidak ternilai kepada penulis.
8. Kakak dan Adik tercinta penulis, Dewi , Ibrohim Aziz, dan Annisa yang selalu memotivasi penulis.
9. Semua teman - teman saya Lia, Kevin, Mbak Farizka, Ronal, Trio, Novi, Maestro, Dewik, Muci, Nikmah, Rengga, Dea, Shabrina, Dwi, dan Mega.

Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan dan bantuan kepada penulis. Kritik dan saran yang bersifat membangun akan diterima penulis dengan senang hati sehingga skripsi ini menjadi lebih baik dan bisa bermanfaat bagi orang lain.

Surabaya,.. 26 Desember 2019

Irma Suryaningrum