

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA KARTU PROVIDER IM3
INDOSAT OOREDOO**

**YOGI KARYADI
8215145229**



**Skripsi Ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN ALIH PROGRAM
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

***THE IMPACT OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, AND
BRAND TRUST TOWARD CUSTOMER SATISFACTION USER
PROVIDER CARD IM3 INDOSAT OOREDOO***

**YOGI KARYADI
8215145229**



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

**MANAGEMENT OVER THE STUDY PROGRAM
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2017**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak . Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Agung Kresnamurti, ST, MM selaku Dosen Pembimbing I
2. Rahmi,SE,MSM selaku dosen pembimbing II
3. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Andrian Haro S.Si., M.M, selaku Koordinator Program Studi S1- Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
5. Para dosen dan seluruh karyawan / staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.
6. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Ayah tercinta Pikukuh dan Ibu tercinta Ni Putu Rosidayanti selaku orang tua peneliti, serta Kakak yang tersayang, meirina Utami yang telah melimpahkan begitu banyak perhatian, doa, kebahagiaan, dan dukungan dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Untuk adik-adikku, Adiba Lestarini dan Raditia Seno Aji yang telah melimpahkan begitu banyak dukungan dari awal penulisan skripsi ini hingga selesai.

8. HRD PT. Indosat Ooredoo yang telah memberikan izin untuk penelitian dan seluruh pegawai Galeri Indosat Ooredoo Thamrin Jakarta Pusat yang telah membantu proses penelitian.
9. Teman-teman seperjuangan peneliti yaitu Elsyana Purnama Sari, Rika Imelda, Rifki Rachman, Ryan Dananjaya, Muhammad Farhan yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Para sahabat dan teman dekat yaitu Jessica Panjaitan, Adi Kuncoro, Dahliana Yulianti, Suyanto, Fajar Riswanto yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman kelas Manajemen Ahli Program 2014 yang sama-sama berjuang belajar dan memberikan banyak pengalaman dan kenangan dari semester awal sampai semester akhir serta memberikan dukungan kepada peneliti.
12. Teman-teman konsentrasi Pemasaran angkatan 2014 yang sama-sama berjuang dan memberikan informasi kepada peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Mei 2017

Yogi Karyadi