

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN PADA MEREK LAPTOP
MACBOOK DI SOSIAL MEDIA TERHADAP PERSEPSI MEREK DAN
EKUITAS PELANGGAN**

(Studi Pada Konsumen Pengguna Macbook Di Yogyakarta)

SKRIPSI

Ditulis diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna

Memperoleh gelar strata-1 di Jurusan Manajemen,

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Medi Eliansyah

Nomor Mahasiswa : 15311451

Jurusan : Manajemen Pemasaran



FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2019

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN PADA MEREK LAPTOP MACBOOK DI
SOSIAL MEDIA TERHADAP PERSEPSI MEREK DAN EKUITAS PELANGGAN**

Disusun Oleh : **MEDI ELIANSYAH**

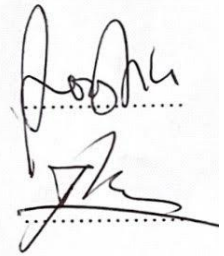
Nomor Mahasiswa : **15311451**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 15 Januari 2020

Penguji/ Pembimbing Skripsi : RR. Ratna Roostika, SE., MAC., Ph.D

Penguji : Asma'i Ishak, Drs., M.Bus., Ph.D.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Waka Sryana, SE, M.Si, Ph.D.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN PADA MEREK LAPTOP
MACBOOK DI SOSIAL MEDIA TERHADAP PERSEPSI MEREK DAN
EKUITAS PELANGGAN**
(Studi Pada Konsumen Pengguna Macbook Di Yogyakarta)

Diajukan Oleh:

Nama : Medi Eliansyah
Nomor Mahasiswa : 15311451
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 05...Desember 2019


Raden Roro Ratna Roostika, SE., MAC., Ph.D

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 10 Desember 2019



Penulis

Persembahan

Rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT

Skripsi ini kupersembahkan dengan tulus hati dan rasa cinta yang paling dalam

Kepada:

Bapak dan Ibunda tercinta

Terima Kasih atas kasih sayang, doa, perhatian, dorongan dan pengertiannya

Teruntuk seseorang yang sangat kucintai dan kusayangi dengan segala

Kesabaran dan ketulusannya

Dan

Almamaterku

MOTTO

- *Sesungguhnya yang Ku-gariskan ini adalah jalan-Ku yang lurus, karena itu ikutilah! Dan janganlah diikuti jalan-jalan yang lain, nanti kamu akan berantakan dari jalan Tuhan. Begitulah yang diperintahkan Tuhan kepadamu semoga kamu bertaqwa”.*

(QS. Al An’Aam: 153)

- *Sesungguhnya sesudah kesukaran ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan, maka kerjakanlah (urusan yang lain) dengan sungguh-sungguh, dan hanya kepada Tuhanmu, hendaklah engkau berharap”.*

(QS. Al Insyiraah : 6-8)

الجامعة الإسلامية
الاستدلاء الاندو

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT bahwa penulis telah dapat menyelesaikan tugas akhir penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan pada Merek Laptop Macbook di Sosial Media Terhadap Persepsi Merek dan Ekuitas Pelanggan (Studi pada Konsumen Pengguna Macbook di Yogyakarta)”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan dalam memperoleh gelar strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

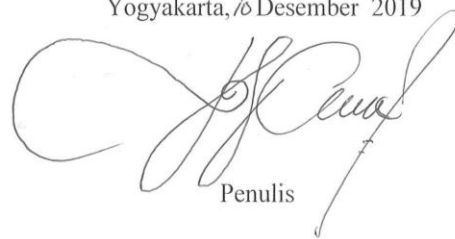
Tentunya penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa dukungan penuh dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Jaka Sriyana M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Yogyakarta.
2. Raden Roro Ratna Roostika, SE., MAC., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk yang sangat bermanfaat sejak dimulai hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
3. Bapak, dan Ibu tercinta, yang selalu memberikan dukungan penuh kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.
4. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Namun seberapa baiknya hasil penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangannya, dan sepenuhnya merupakan tanggung jawab penulis. Akhir kata penulis pasrahkan Kehadirat Allah SWT, semoga segala bantuan dan pengorbanan yang telah Bapak, Ibu, serta Saudara-saudara sekalian berikan kepada penulis kiranya akan mendapat balasan dari Allah SWT. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perusahaan, almamater serta yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 10 Desember 2019



Penulis

الجمهورية الإسلامية اندونيسية