

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH
(STUDI KASUS PADA BANK BCA KCP PASIRKALIKI BANDUNG)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Menempuh
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

Oleh:

Alfeus Filemon

0952346



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2015**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH
(STUDI KASUS PADA BCA KCP PASIR KALI KI BANDUNG)**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)

Oleh
Alfeus Filemon

0952346

Bandung, Februari 2015
Menyetujui

Yunus Alaan, S.E., M.M.
Dosen Pembimbing

Mengetahui,

Se Tin, S.E., M.Si., Ak.

Dekan Fakultas Ekonomi

Imelda, S.E., M.T.

Ketua Jurusan Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfeus Filemon

NRP : 0952346

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS PADA BANK BCA KCP PASIR KALIKI BANDUNG)

adalah benar-benar orisinal hasil karya saya.

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian karya tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin/meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat/pemikiran dari penulis lain, yang saya sebagian tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan terhadap penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Kristen Maranatha.

Bandung, Februari 2015

Yang memberi pernyataan

(Alfeus Filemon)

0952346

**SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK
MENGUNAKAN PERUSAHAAN**

Kepada,

Yth. Imelda Junita, S.E., M.T.

Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Kristen Maranatha

Bandung, 40614 – Jawa Barat

Melalui surat ini, saya memberitahukan bahwa:

Nama : Alfeus Filemon

NRP : 0952346

Jurusan : Manajemen

Alamat : Gg. Sukarela 26d/66 Bandung

Telah melakukan pra survei / penelitian / pengumpulan data tidak pada perusahaan, melainkan melalui penelitian responden dengan menyebarkan kuesioner dan data diperoleh dari konsumen responden.

Demikian agar maklum adanya.

Bandung, Februari 2015

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Menyatakan,
Penulis

Yunus Alaan. S.E., M.M.

Alfeus Filemon

PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

N a m a : Alfeus Filemon

N R P : 0952346

Fakultas / Jurusan : Manajemen

Dengan ini, saya menyatakan bahwa

1. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Maranatha Hak Bebas Royalti noneksklusif (*Non-Ekslusive Royalty-Free Right*) atas laporan penelitian saya yang berjudul Pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BCA KCP Pasirkaliki Bandung)
2. Universitas Kristen Maranatha Bandung berhak menyimpan, mengalih medikan / mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, serta menampilkannya dalam bentuk *softcopy* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti / pencipta.
3. Saya bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Maranatha Bandung, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Bandung, Februari 2015

Yang menyatakan,

(Alfeus Filemon)

KATA PENGANTAR

Terimakasih Jesus atas berkat dan anugrahMu yang selalu datang tak henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus pada Bank BCA KCP Pasirkaliki Bandung)” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan penulis dimasa yang akan datang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga, khususnya Mamah (Heny) terimakasih atas doa, pengorbanan, kasih sayang, dukungan baik secara moril maupun materi serta Papah (Alm. Rachmat Kurniadi) yang selalu menjadi harapan dan motivasi, terimakasih atas bekal pengalaman serta ilmu hidup yang telah diberikan. Dan kakak tercinta atas doa dan dukungannya (Patricia Febriani, S.S.)
2. Bapak Yunus Alaan, S.E., M.M., selaku pembimbing, terimakasih atas kesempatan, doa, pengalaman, masukan, waktu, bimbingan, petunjuk dan nasehat sehingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan.

3. Bapak Allen Kristiawan, S.E., M.M., yang telah memberikan waktu, pengetahuan, dukungan moril, serta memberikan banyak masukan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Setiawan, S.E., M.Si., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
5. Bapak Surya Setiawan, A.Md., S.E., M.Si., selaku Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
6. Ibu Imelda Junita, S.E., M.T., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
7. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
8. Terimakasih Jasmin, Gladys, Vina, Wida, Ius, dan Rendy atas bantuan dan doanya.
9. Teman satu bimbingan, Aji, Rizky, terimakasih atas kerja samanya.
10. Fictive Family: Abas, Lucky, Lendra, Hendra, Gusti, Dion, Adit, Jhon, Mando, Rezi, Aris, Aji, Febi, Nerian, Tebe, Rendy, Adilyus, Angga, Dayat, Ijal dan Robby.
11. Ulfa Lubnani, S.E., yang sangat membantu, memberikan semangat, kasih sayang, doa dan kesabaran yang luar biasa, sehingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
12. Semua pihak yang telah membantu peneliti, namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung, Februari 2015

Alfeus Filemon