

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN MELALUI LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN PERBANKAN**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
Bigston  
1351186**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2017**

***THE INFLUENCE OF LEADERSHIP ON QUALITY  
SERVICE THROUGH CUSTOMER LOYALTY IN  
BANKING COMPANIE***

***A THESIS***

***In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of  
Bachelor of Science in Management***

***By  
Bigston  
1351186***



***BACHELOR PROGRAM IN ACCOUNTING  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2017***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Keuangan Melalui Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Perbankan” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Penulis akan menerima segala kritik dan saran dengan besar hati sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan di masa yang akan datang.

Selama masa penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapat bimbingan, saran, dan bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Orang tua saya Karim dan Sudjanah yang telah membimbing saya dengan sabar dari kecil hingga sekarang, membiayai pendidikan hingga sarjana, selalu mendukung, mendoakan dan memberikan saran dalam menghadapi tantangan, dan memberikan kasih sayang yang sungguh luar biasa kepada anak-anaknya.
2. Yth. Bapak Candra Sinuraya, S.E.,M.Si. selaku dosen pembimbing dalam menyusun tugas akhir ini, yang senantiasa membimbing dengan penuh kesabaran, memberikan waktu untuk memberikan masukan dan perbaikan dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Yth. Bapak Dr. Drs. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Yth. Ibu Elyzabet I. Marpaung, S.E., M.si., Ak. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Kristen Maranatha.
5. Para dosen Fakultas Ekonomi beserta seluruh staf TU Fakultas Ekonomi yang telah memberikan dukungan, saran, dan motivasi kepada penulis.

6. Nilawaty, S.E., Leny, S.E., Lindawaty, BBA., S.E., Fety, BBA., S.E. selaku kakak kandung saya yang selalu memberikan saran dan dukungan dalam segala hal.
7. Teman-teman terdekat, khususnya yang paling utama Yansen Alamsyah lalu Agnes Putih, Lilies Susanti, Denny Kriswanto, Yuri Sukamto, Yenni Kristina, Naftali Kristian, Herbert Inness F, Eldon Lucano, Febryan AKA MahaKoko, Unikson Roiman S.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberkati, membimbing dan melimpahkan kasih-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan dapat memberi nilai tambah bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Januari 2017

Bigston