

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN  
M-BANKING DI BCA**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
HELEN TAN  
1452091**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2018**

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION  
AND TRUST TO CUSTOMER LOYALTY  
IN USING BCA M-BANKING**

**A THESIS**

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

**By  
HELEN TAN  
1452091**



**BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2018**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena telah membantu Saya dalam menyelesaikan tugas akhir dengan baik. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji dan menganalisis pengaruh perbedaan kepuasan konsumen dan kepercayaan pada loyalitas konsumen dalam menggunakan m-banking di BCA.

Selama proses pengerjaan tugas akhir terdapat beberapa keterbatasan masalah apabila dibandingkan dengan peneliti terdahulu. Keterbatasan masalah dalam penelitian ini yaitu ruang lingkup yang dilakukan oleh riset pendahulu dengan yang dilakukan saat ini secara geografis memiliki perbedaan, sehingga hasil penelitian mengenai kepuasan konsumen dan kepercayaan pada loyalitas konsumen dalam menggunakan m-banking di BCA mengalami ketidaksesuaian karena responden tidak sama.

Berkaitan dengan penelitian ini, perkenankanlah Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu hingga selesainya Tugas Akhir ini. Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian tugas akhir ini. Rasa terima kasih ini saya sampaikan kepada :

1. Bapak Allen Kristiawan, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan dan waktu yang diberikan kepada peneliti, serta saran dan dukungan yang berarti bagi peneliti selama penyusunan tugas akhir.
2. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Bapak Dr. Peter, S.E., M.T. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Ibu Nonie Magdalena. S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
6. Bapak Rully Arlan, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
7. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu kepada Saya.
8. Orang tua dan adik Saya, Djuniman Mamud, Ely, dan Christina Tan yang selalu memberikan perhatian, semangat, motivasi, dan doa.
9. Teman seperjuangan di Universitas Kristen Maranatha Bandung, Fanny Christy.
10. Seluruh teman-teman yang telah membantu dalam pengisian kuesioner.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan tugas akhir baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, terima kasih kepada semua pihak atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Saya sadar, sebagai seorang pelajar yang masih dalam proses pembelajaran, penulisan karya ilmiah ini masih banyak kekurangannya. Semoga

penelitian ini dapat berguna dan memberikan nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Januari 2018

Helen Tan