

**ANALISIS PERBANDINGAN PENGARUH DIMENSI
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH ANTARA BANK BCA DAN BANK
MANDIRI DI UNIVERSITAS KRISTEN
MARANATHA**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

Radithya Widyatama

1252269



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG**

2018

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya. Sehingga penelitian yang berjudul “Analisis Perbandingan Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Antara Bank BCA dan Bank Mandiri di Universitas Kristen Maranatha” berjalan lancar. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui loyalitas nasabah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dengan metode analisis kuantitatif pada Bank BCA dan Bank Mandiri, selanjutnya penulis menganalisis antara lain mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responde, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Penelitian ini hanya berfokus terhadap dimensi kualitas pelayanan terhadap nasabah Bank BCA dan Bank Mandiri di Universitas Kristen Maranatha saja, cakupannya belum terlalu luas sehingga belum bisa menjadi indikator umum dari kedua bank tersebut.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya pada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini :

1. Allah SWT, berkat rahmat-Nya selalu menyertai penulis.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Ketua Program Studi S1 Manajemen
4. Yth. Ibu A. Rinny Maharsi, S.E., M.M. Selaku pembimbing selama pembuatan tugas akhir atas bimbingan, masukan dan saran yang telah di berikan.
5. Yth. Ibu Imelda Junita S.E., M.T. Selaku dosen wali selama menempuh jenjang perkuliahan atas bimbingan, masukan dan saran yang telah di berikan.
6. Seluruh dosen yang telah membekali penulis dengan ilmu dan pengalamannya.
7. Ayah dan Bunda beserta keluarga yang telah mendukung penulis secara moral dan materil.
8. Teman- teman, Bang Ical, Rizky dan keluarga besar Bandituzz FC, serta para sahabat, Andre, Hamzah, Febo, Jevta, dan Arvie yang telah memberikan semangat dan masukan pada penulis.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga

tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Amin

Bandung, Agustus 2017

Radithya Widyatama