

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA PENGGUNA
E-BANKING PT. BANK MANDIRI AREA BANDUNG**

**(Survei kepada Nasabah Pengguna E-Banking PT. Bank
Mandiri Area Bandung)**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
Lendy Renaldy Ramadhan
1352131**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2018**

*Influene of The Quality of E-Banking Services for
Costumer Loyalty at PT. Bank Mandiri Bandung Area*

THESIS

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

By
Lendy Renaldy Ramadhan
1352131



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kekuatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada pengguna *E-Banking* PT. Bank Mandiri area Bandung” dengan baik. Penulis menyadari bahwa penelitian 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 di masa yang akan datang.

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

- Fajar Librianto selaku ayah saya yang selalu mendukung saya dan memberikan motivasi sekaligus penyemangat dalam menjalani studi kuliah.
- Erly rustiarti selaku ibu saya yang selalu mendukung saya, baik dalam segala kondisi dan selalu mendoakan saya untuk tetap terus berusaha dan pantang menyerah dalam menjalani hidup ini.
- Kepada kakak saya Jessica Patrisya dan Ficky Agassi yang paling saya sayangi yang selalu memberikan doa, dukungan, perhatian sehingga penulis dapat menempuh studi dan menyelesaikan tugas akhir ini.
- Shaloom dan Shaquille yang saya sayangi, yang selalu menghibur saya.
- Dr. Agus Aribowo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing peneliti yang selalu meluangkan waktu dan membimbing peneliti pada proses penelitian dan penyusunan penelitian ini, saya sangat senang dan sangat berterima kasih kepada beliau sebagai pembimbing saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
- Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
- Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Kristen Maranatha.
- Bapak Peter, S.E., M.T. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Bidang Administrasi dan Pengembangan Universitas Kristen Maranatha.
- Ibu Nonie Magdalena, S.E.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.

- Bapak Rully Arlan Tjahyadi.,S.E.,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
- Bapak Dr. Bram Hadianto, S.E.,M.Si. Selaku Dosen Wali yang selalu memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
- Para dosen Fakultas Ekonomi beserta seluruh Staf TU Fakultas Ekonomi yang telah memberikan dukungan, saran, dan motivasi kepada peneliti.
- Seluruh teman-teman dari Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen dan Akuntansi yang telah membantu dan mendukung penulis baik selama perkuliahan maupun penulisan penelitian ini.
- Kepada Rifky Akbar dan willy teman seperjuangan saya dalam melakukan skripsi pada semester akhir ini.
- Kepada Edra Dwi Aulia, Ferryza Kurniawan dan Rizki Rachman teman-teman yang banyak membantu dan mendukung saya dalam penelitian ini.
- Semua teman-teman maupun pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, semoga Allah selalu melimpahkan rahmat dan hidayahNya 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.

Bandung, Mei 2018

Lendy Renaldy R