

**PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING PADA
CUSTOMER LOYALTY NASABAH BANK BUMN
DAN ATAU SWASTA TOP BRAND**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
MOCHAMAD BILLY RIZALDY
1552376**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2019**

**THE INFLUENCE OF RELATIONSHIP MARKETING ON
CUSTOMER LOYALTY (CASE :CUSTOMER OF
STATE OWNED BANK AND PRIVATE BANK)**

THESIS

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

**By
Mochamad Billy Rizaldy
1552197**



**BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2019**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas hikmat, anugerah dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Relationship Marketing pada Customer Loyalty nasabah Bank BUMN dan atau Swasta Top Brand”.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan, baik karena keterbatasan ilmu pengetahuan maupun kemampuan penulisan yang dimiliki. Segala kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan hati terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan di masa yang akan datang.

Berkaitan dengan tugas akhir ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses menyelesaikan tugas akhir ini. Rasa terimakasih penulis ucapkan kepada:

1. Orang tua penulis, Ibunda yang selalu mendukung serta mendoakan, Almarhum Ayahanda yang telah mendidik dan berjuang hingga saat terakhir.
2. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku pembimbing penulis yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan dengan sabar membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
3. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., AK., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Bapak Dr. Jahja Hamdani, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
5. Ibu Sherlywati Limijaya, S.E., M.M. selaku dosen wali penulis yang telah membimbing dan memberi semangat kepada penulis dari awal perkuliahan hingga bisa menyelesaikan pendidikan sarjana ini.
6. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Universitas Kristen Maranatha Fakultas Ekonomi yang telah mengajarkan banyak pelajaran berharga kepada penulis.
7. Terimakasih kepada Mega Erida yang telah membantu dan mendampingi serta menyemangati sehingga penelitian ini dapat selesai.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas semua 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, Juni 2019

Mochamad Billy Rizaldy