

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BCA  
KCP SURIA SUMANTRI**

**Draft TA**

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

**Oleh  
Toni Gunawan Sagala  
1652237**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2021**

**THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF CUSTOMER  
SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT  
BANK BCA KCP SURIA SUMANTRI**

**A Thesis Draft**

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

**By  
Toni Gunawan Sagala  
1652237**



**MANAGEMENT DEPARTMENT  
FACULTY OF BUSINESS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2021**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, kasih, dan penyertaanNya yang menuntun saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Adapun judul dari tugas akhir ini adalah **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BCA KCP SURIA SUMANTRI"**. Penyusunan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh pendidikan dalam program strata (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan terima dengan terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan bagi saya di masa yang akan datang. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan banyak-banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu:

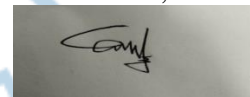
1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai, memberikan pertolongan, kesehatan dan kesabaran, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua saya, yang selalu mendukung penuh baik secara materi, nasihat.
3. Ibu Kezia Kurniawati, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang sangat luar biasa berjasa karena sangat sabar dalam membantu saya dari awal penyusunan tugas akhir ini sampai benar-benar selesai.
4. Bapak Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Bapa Dr. Jahja Hamdani, S.E., M.M., selaku ketua program studi studi S-1 Manajemen Universitas kristen Maranatha Bandung.
6. Ibu Imelda Junita, S.E., M.T. selaku dosen wali saya dan sebagai Wakil Dekan baian Akademik Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha Bandung.
7. Seluruh staf pengajar Fakultas Bisnis yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Kristen Maranatha Bandung.

8. Seluruh staf Tata Usaha dan Administrasi Fakultas Bisnis, serta staf Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha Bandung.
9. Seluruh keluarga yang telah mendukung penulis selama membuat tugas akhir ini.
10. Kepada teman-teman dekat saya, khaleb, dandi, sadi, youri, paul, tulus, reikardo, jery, bam, dan saya berterimakasih untuk semua teman-teman yang ada di Universitas Kristen Maranatha.
11. Semua pihak yang sudah terlibat dalam penulisan tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan karunia-Nya 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 membaca. Tuhan Memberkati..

Bandung, 12 Mei 2021

Penulis,



(Toni Gunawan Sagala)  
1652237

