



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BANK MAYAPADA
INTERNASIONAL DI TANJUNG DUREN
JAKARTA BARAT**

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : JULIANY

NPM : 115120321

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR
SARJANA EKONOMI**

2016

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : JULIANY
NO. MAHASISWA : 115120321
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
BANK MAYAPADA INTERNASIONAL
DI TANJUNG DUREN JAKARTA BARAT

Jakarta, 6 Juni 2016

Pembimbing,

(Herlina Budiono, S.E., M.M.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF / SKRIPSI

NAMA : JULIANY

NO. MAHASISWA : 115120321

PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN

BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
BANK MAYAPADA INTERNASIONAL
DI TANJUNG DUREN JAKARTA BARAT

Tanggal: 13 Juli 2016

Ketua Penguji

(Drs. Carol D.Kadang, M.M.)

Tanggal: 13 Juli 2016

Anggota Penguji

(Herlina Budiono, S.E., M.M.)

Tanggal: 13 Juli 2016

Anggota Penguji

(Dr. Yanuar, M.M.)

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

- (A) JULIANY
- (B) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BANK
MAYAPADA INTERNASIONAL DI TANJUNG DUREN JAKARTA
BARAT
- (C) xvi + 70 halaman, 2016, tabel 12 , gambar 7, lampiran 8.
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) ***Abstract:** This study was conducted to investigate the effect of Service Quality and Customer's Satisfaction on Customer's Loyalty. The non-probabilistic sampling method was used in this research. Non-probability sampling represents a valuable group of sampling techniques that can be used in research that follows qualitative, and quantitative research designs. The method of data collection was conducted by using questionnaires to 130 customers of Bank Mayapada Internasional at Tanjung Duren West Jakarta. The technique of data analysis used was the multiple regression analysis. Findings this research showed that Service Quality significantly affected on Customer's Loyalty and Customer's Satisfaction does not significantly affected on Customer's Loyalty.*
- (F) Daftar Pustaka 36 (1998-2014)
- (G) Herlina Budiono, S.E., M.M.