



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA BANK PANIN KCP MUARA INDAH**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : MEILISAWATI**

**NPM : 115130020**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT**

**GUNA MENCAPAI GELAR**

**SARJANA EKONOMI**

**2017**

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

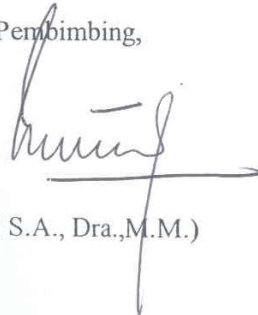
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : MEILISAWATI  
NO. MAHASISWA : 115130020  
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH DIMENSI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA BANK PANIN KCP  
MUARA INDAH

Jakarta, 3 Januari 2017

Pembimbing,



(Mimi S.A., Dra.,M.M.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

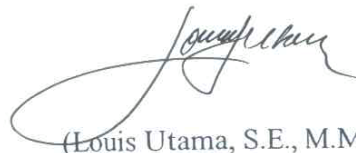
JAKARTA

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF / SKRIPSI**

NAMA : MEILISAWATI  
NO. MAHASISWA : 115130020  
PROGRAM / JURUSAN : SI / MANAJEMEN  
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH DIMENSI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA BANK PANIN KCP  
MUARA INDAH

Tanggal: 9 Januari 2017

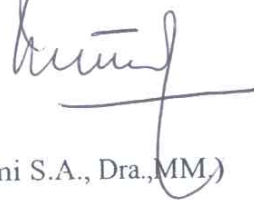
Ketua Penguji



(Louis Utama, S.E., M.M.)

Tanggal: 9 Januari 2017

Anggota Penguji



(Mimi S.A., Dra., MM.)

Tanggal: 9 Januari 2017

Anggota Penguji



(Zahrida Wiryawan, Dra., M.M.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : MEILISAWATI  
NO. MAHASISWA : 115130020  
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH DIMENSI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA BANK PANIN KCP  
MUARA INDAH

Jakarta, 19 Januari 2017

Pembimbing,

(Mimi S.A., Dra.,M.M.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF / SKRIPSI**

NAMA : MEILISAWATI  
NO. MAHASISWA : 115130020  
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH DIMENSI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA BANK PANIN KCP  
MUARA INDAH

Tanggal: 19 Januari 2017

Ketua Penguji

(Louis Utama, S.E., M.M. )

Tanggal: 19 Januari 2017

Anggota Penguji

(Mimi S.A., Dra.,MM.)

Tanggal: 19 Januari 2017

Anggota Penguji

(Zahrida Wiryawan, Dra., M.M.)

## ABSTRAK

- (A) MEILISAWATI
- (B) PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BANK PANIN KCP MUARA INDAH
- (C) xvii +75 halaman, 2017, tabel 23 , gambar 4, lampiran 3.
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) ***Abstract:** This study aims to analyze the influence of service quality dimension (reability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles) in a purchase decision. The population was customer of Bank Panin KCP Muara Indah. The non-probability convenience sampling method is used in this study. The method of data collection is done by distributing questionnaires to 125 respondents. The data analysis technique SmartPLS 3.0. The findings of this study indicates that the purchase decision is positively and significantly influenced by the influence of service quality dimension (reability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles).*
- (F) Daftar Pustaka 18 (2003-2015)
- (G) Mimi S.A., Dra., M.M.