

SKRIPSI

**PREDIKSI KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BCA DI JAKARTA: KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



DIAJUKAN OLEH :

NAMA : JULIANA
NIM : 115150025

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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2019

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Juliana
NO. MAHASISWA : 115150025
PROGRAM / JURUSAN : SI / MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PREDIKSI KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BCA DI JAKARTA: KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Jakarta, 1 Juli 2019

Pembimbing,



(Dr. Keni, S.E., M.M.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

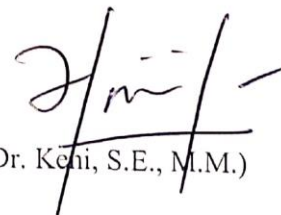
NAMA : JULIANA
NO. MAHASISWA : 115150025
PROGRAM / JURUSAN : SI / MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PREDIKSI KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BCA DI JAKARTA: KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Tanggal: 11 Juli 2019 Ketua Panitia :



(Ronnie Resdianto Masman S.E., M.A., M.M.)

Tanggal: 11 Juli 2019 Anggota Panitia :



(Dr. Keni, S.E., M.M.)

Tanggal: 11 Juli 2019 Anggota Panitia :



(Edalmen S.E., M.M.)

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

- (A) JULIANA (115150025)
- (B) PREDIKSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BCA DI JAKARTA:
KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
- (C) xii + 136 halaman, 2019, tabel 23, gambar 11, lampiran 6.
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) ***Abstract:** The purpose of this research is to examine whether 1) service quality and trust can predict customer loyalty of BCA in Jakarta, 2) service quality and trust can predict customer satisfaction of BCA in Jakarta, 3) customer satisfaction can predict customer loyalty of BCA in Jakarta and 4) customer satisfaction can mediate service quality and trust on customer loyalty of BCA in Jakarta. The populations of this research are the customer who has been a BCA customer for more than one year. The samples are 153 respondents by online questionnaires with the nonprobability sampling technique with convenience sampling. Overall, the result of this study are 1) service quality and trust can not positively and significantly predict customer loyalty of BCA in Jakarta, 2) service quality and trust can positively and significantly predict customer satisfaction of BCA in Jakarta, 3) customer satisfaction can positively and significantly predict customer loyalty of BCA in Jakarta, 4) customer satisfaction can mediate the positive prediction of service quality and trust on customer loyalty of BCA in Jakarta.*
- (F) Daftar acuan 58 (1988-2019)
- (G) Dr. Keni, S.E., M.M.