

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI KEWAJARAN HARGA DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PADA NASABAH BANK BCA DI JAKARTA
BARAT**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: KEVIN

NIM: 115140190

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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2018

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : KEVIN
NPM : 115140190
PROGRAM/JURUSAN : SI/MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PERSPEKSI KEWAJARAN HARGA DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PADA
NASABAH BANK BCA DI JAKARTA BARAT

Jakarta, Januari 2018
Pembimbing



(Dra. Mimi SA, M.M.)

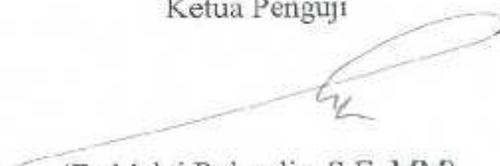
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF / SKRIPSI

NAMA : KEVIN
NPM : 115140190
PROGRAM/JURUSAN : S1/MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PERSEPSI KEWAJARAN HARGA DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PADA
NASABAH BANK BCA DI JAKARTA BARAT

Tanggal: 22 Januari 2018

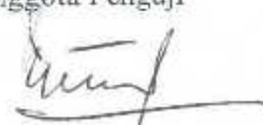
Ketua Penguji



(Dr. Mukti Rahardjo, S.E, MM)

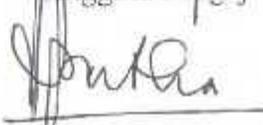
Tanggal: 22 Januari 2018

Anggota Penguji



(Dra. Mimi SA, M.M)

Anggota Penguji



(Dr. Nyoman Suprastha, S.E, MM)

Tanggal: 22 Januari 2018

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

- (A) KEVIN
- (B) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI KEWAJARAN HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PADA NASABAH BANK BCA DI JAKARTA BARAT
- (C) xiv + 80 Hlm, 2018, 15 tabel, 9 gambar, 3 lampiran
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) *Abstrak: Bank merupakan sektor industri di bidang jasa yang vital bagi suatu negara. Fungsi utama bank yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana ke masyarakat dalam bentuk kredit. Bergerak di bidang jasa membuat bank harus selalu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah. Bank BCA merupakan salah satu bank swasta di Indonesia yang sering mendapatkan predikat terbaik dalam kategori pemberian layanan. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, persepsi kewajaran harga dan kepuasan terhadap loyalitas. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner untuk pengumpulan datanya. Hasil jumlah responden yang dapat digunakan sebanyak 132 responden di Jakarta Barat. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan, persepsi kewajaran harga dan kepuasan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas*
- (F) Daftar Acuan 39 (1985-2017)
- (G) Dra. Mimi SA, M.M.