

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan ridho-Nya maka penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BTN Cabang Bekasi”**.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan tugas akhir ini serta masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis masih sangat mengharapkan saran untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Pada penulisan laporan tugas akhir ini dan proses penyusunannya, penulis banyak mendapatkan bantuan serta dukungan, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT dengan segala kuasa-Nya telah memberikan kehidupan, kemudahan dan kelancaran bagi penulis agar dapat menjadi orang yang berguna bagi masyarakat banyak.
2. Bapak Agus Maolana,SE,.M.Si selaku dosen pembimbing akademik, menginspirasi serta memotivasi penulis dalam kelancaran pengerjaan tugas akhir ini hingga selesai.
3. Kedua Orang Tua penulis, yang selalu memberi nasihat dan motivasi agar penulis menjadi orang yang berguna dan berhasil di masa mendatang.
4. Ryan Widiyanto teman seperjuangan selama proses pengerjaan laporan tugas akhir ini dimulai hingga titik darah penghabisan. Terima kasih atas segala kesediaan waktu, tenaga, materi dan pikirannya.
5. Haryadi Utomo, Ilham G Samudra, Hendi Maulana Octasilva, Nur Hadi Sasongko dan semuanya yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuan kalian selama ini.
6. Kepada seluruh dosen Manajemen Pemasaran yang sudah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan berlangsung.
7. Seluruh staf sekretariat Manajemen Pemasaran yang telah membantu dalam segala hal.

8. Teman-teman yang berada di Lorong Hitam dan Pondok Hidayah Bandung yang telah banyak membantu dan terus memberikan support selama pengerjaan tugas akhir

Akhir kata penulis berharap bahwa Laporan Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi proses pembelajaran dimasa datang untuk masyarakat dan khususnya bagi mahasiswa/i Telkom University

Bandung, 14 Juli 2014

Penulis,

Muhammad Naufal Fajri

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.....	
Gambaran Umum Objek Observasi .....	1
1.1.1 .....	S
ejarah Singkat Bank Tabungan Negara (BTN).....	1
1.1.2.....	V
isi dan Misi Bank Tabungan Negara (BTN) .....	2
1.1.3.....	K
egiatan Usaha Perusahaan.....	3
1.1.4.....	S
struktur Organisasi.....	4
1.2.....	
Latar Belakang Penelitian .....	5
1.3.....	
Perumusan Masalah .....	7
1.4.....	
Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	8
1.5.....	
Kegunaan Observasi .....	8
1.6.....	
Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	8
<b>BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN</b>	
2.1 Tinjauan Teori.....	11
2.1.1 PengertianPemasaran .....	11
2.1.2 Strategi Pemasaran.....	12

2.1.3	Budaya Jual.....	13
2.1.4	Teknologi .....	14
2.1.5	Pengembangan Produk.....	15
2.1.6	Pengembangan Jaringan Pelayanan .....	16
2.1.7	Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.8	Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.9	Loyalitas Pelanggan .....	21
2.1.10	Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	23
2.1.11	Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan .....	24
2.1.12	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	25
2.2	Metode Penelitian .....	27
2.2.1	Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Pengolahan Data .....	27
2.2.2	Sampel dan Teknik Sampel .....	28
2.2.3	Teknik Analisis Deskriptif.....	29
2.3	Pembahasan.....	35
2.3.1	Tanggapan Responden Terhadap X1 .....	36
2.3.2	Tanggapan Responden Terhadap X2 .....	37
2.3.3	Tanggapan Responden Terhadap X3 .....	38
2.3.4	Tanggapan Responden Terhadap X4 .....	39
2.3.5	Tanggapan Responden Terhadap X5 .....	40
2.3.6	Tanggapan Responden Terhadap Y .....	41
2.3.7	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas .....	42
<b>BAB III KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
3.1	Kesimpulan .....	45
3.2	Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>48</b>