



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK JAWA BARAT, Tbk.**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**MUHAMMAD FAUZAN**

**1710101051**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2021**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK JAWA BARAT, Tbk.**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Ahli Madya**

**MUHAMMAD FAUZAN**

**1710101051**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2021**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Fauzan

NIM : 1710101051

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 16 Oktober 2020

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a 2000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and 'DAJ056537406'.

Muhammad Fauzan

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Fauzan  
NIM. : 1710101051  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D3  
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PT BANK JAWA BARAT, Tbk.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 16 Oktober 2020  
Yang Menyatakan,



Muhammad Fauzan

## LAPORAN TUGAS AKHIR

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BANK JAWA BARAT, Tbk.

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**MUHAMMAD FAUZAN**  
**1710101051**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal : 2 Februari 2021  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Marlina, S.E., M.M  
Ketua Penguji



Ranila Suciati, S.E., M.M  
Penguji I



Suharyati, S.E., M.M  
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M.  
Ketua Jurusan



Siti Hidayati, S.E., M.M.  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 2 Februari 2021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971  
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR  
PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM  
DIPLOMA TIGA  
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

Hari ini selasa tanggal 2 Februari 2021, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Muhammad Fauzan

NIM : 1710101051

Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Jawa Barat, Tbk.

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* \*)

**Penguji**

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Marlina, SE,.MM	Ketua	1.
2	Ranila Suciati, SE,.MM	Anggota I	2.
3	Suharyati, SE,.MM	Anggota II **)	3.

**Keterangan :**

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 2 Februrai 2021

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan  
Program Diploma Tiga

Siti Hidayati.,SE,.MM

## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BANK JAWA BARAT, Tbk.”** ini berhasil diselesaikan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan dan Dr. Ni Putu Eka W, SE.,M.Si selaku Wakil Dekan serta kepada Dr. Desmintari, SE., MM selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis juga sangat berterima kasih kepada Ibu Siti Hidayati, SE., MM selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan D3. Terima kasih juga kepada Ibu Suharyati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada PT Bank Jawa Barat, Tbk Kantor Cabang Pembantu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Laporan Tugas Akhir serta tidak lupa kepada kedua orang tua dan juga teman maupun kerabat yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga laporan ini bermanfaat bagi orang banyak untuk kedepannya.

Jakarta, 16 Oktober 2020

Muhammad Fauzan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORSINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>vi</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Tujuan .....	3
I.3. Manfaat .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
II.1. Tinjauan Umum Bank .....	4
II.1.1 Pengertian Bank.....	4
II.1.2 Jenis – Jenis Bank.....	5
II.2. Tinjauan Umum Pemasaran .....	6
II.2.1 Pengertian Pemasaran Jasa .....	6
II.2.2 Jenis Pemasaran Jasa .....	7
II.2.3 Fungsi Pemasaran Jasa .....	9
II.3. Loyalitas Nasabah .....	10
II.3.1 Pengertian Loyalitas .....	10
II.3.2 Manfaat Loyalitas .....	10
II.3.3 Pengukuran Loyalitas .....	11
II.4. Kualitas Pelayanan .....	11



II.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
II.4.2	Tujuan Dan Fungsi Pelayanan.....	12
II.4.3	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
II.5.	Kepuasan Pelanggan.....	13
II.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
II.5.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	13
II.5.3	Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	13
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>		<b>15</b>
III.1.	Metode Penelitian.....	15
III.1.1	Populasi .....	15
III.1.2	Sumber Data.....	15
III.1.3	Variabel Penelitian .....	16
III.1.4	Metode Analisis Data.....	18
III.2.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	18
III.2.1	Hasil Uji Validitas.....	18
III.2.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	20
III.2.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	21
III.2.4	Koefisien Determinasi.....	22
III.2.5	Uji T .....	23
III.2.6	Uji F .....	24
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>27</b>
IV.1.	Simpulan .....	27
IV.2.	Saran .....	27
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>29</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.	Operasional Variable .....	17
Tabel 2.	Tabel Pengujian Validitas.....	19
Tabel 3.	Hasil Uji Realibilitas .....	20
Tabel 4.	Hasil Uji Regresi Berganda .....	21
Tabel 5.	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi .....	22
Tabel 6.	Uji T.....	23
Tabel 7.	Hasil Uji T .....	23
Tabel 8.	Hasil Uji F .....	24

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 3 Kartu Monitoring
- Lampiran 4 Hasil Turnitin