



**TINJAUAN LOYALITAS NASABAH BERDASARKAN
KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PADA
BCA FATMAWATI**

LAPORAN TUGAS AKHIR

SALWA PUTRI PURWITASARI

2010101053

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2023**



LAPORAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN LOYALITAS NASABAH BERDASARKAN
KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PADA
BCA FATMAWATI**

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

SALWA PUTRI PURWITASARI

2010101053

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Salwa Putri Purwitasari

NIM : 2010101053

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

Jakarta, 26 Mei 2023

Yang menyatakan,



Salwa Putri Purwitasari

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salwa Putri Purvitasari
NIM : 2010101053
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Diploma III
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 :

TINJAUAN LOYALITAS NASABAH BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PADA BCA FATMAWATI

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 Skripsi 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 : 27 Mei 20223

Yang Menyatakan



Salwa Putri Purvitasari

LAPORAN TUGAS AKHIR

LAPORAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN LOYALITAS NASABAH BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PADA BCA FATMAWATI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SALWA PUTRI PURWITASARI
2010101053

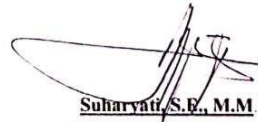
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 21 Juni 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M.
Ketua Penguji



Sugianto, S.E., M.M.
Penguji I



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



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., M.M.
Ketua Jurusan



Kery Utami, S.E., M.Si.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 21 Juni 2023

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL) PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2022/2023

Hari ini Rabu , tanggal 21 Juni 2023, telah dilaksanakan **Ujian Tugas Akhir** bagi mahasiswa :

Nama : **Salwa Putri Purwitasari**

No.Pokok Mahasiswa : **2010101053**

Program : **Perbankan dan Keuangan D-III**

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Central Asia
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM	Ketua	1.
2	Sugianto, SE, MM	Anggota I	2.
3	Suharyati, S.E., M.M	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 21 Juni 2023
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE., M.Si.

CUSTOMER LOYALTY REVIEW BASED ON SERVICE QUALITY AND SATISFACTION AT BCA FATMAWATI

By :

Salwa Putri Purwitasari

ABSTRACT

Banks play a crucial role in supporting economic activities, and good service quality can have a positive impact on customer loyalty. Loyalty can be influenced by service quality and customer satisfaction. Bank Central Asia (BCA) continuously evolves to adapt to the current era. Qualitative writing is a type of writing used to understand social life, which is obtained and analyzed using a qualitative (non-quantitative) approach. SmartPLS has the advantage of a strong analytical method, allowing for the processing of a small number of samples. Good service quality that aligns with customer needs can enhance customer satisfaction and increase loyalty.

Keywords : Service quality, satisfaction, consumer loyalty.

TINJAUAN LOYALITAS NASABAH BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PADA BCA FATMAWATI

Oleh :

Salwa Putri Purwitasari

ABSTRAK

Lembaga bank memiliki peran penting dalam menunjang kegiatan ekonomi, kualitas layanan yang baik dapat berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, loyalitas dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepuasan nasabah, Bank Central Asia. Bank Central Asia terus berevolusi mengikuti perkembangan era saat ini, penulisan kualitatif merupakan jenis penulisan yang digunakan untuk memahami kehidupan sosial yang diperoleh akan dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif (non-kuantitatif), SmartPLS memiliki keunggulan metode analisis yang kuat sehingga jumlah sampel yang sedikit dapat diproses, Kualitas layanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan rasa kepuasan nasabah yang meningkatkan loyalitas

Kata Kunci : Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan bulan Mei dengan judul **“Tinjauan Loyalitas Nasabah Berdasarkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pada BCA Fatmawati”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE.,MM. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
2. Ibu Kery Utami SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma
3. Ibu Suharyati, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan, baik materi maupun non materi dan banyak memberikan saran-saran yang bermanfaat dalam menyusun Laporan Tugas Akhir. Di samping itu
4. Kepada seluruh teman-teman tersayang yang telah memberikan banyak support kepada penulis
5. Kepada seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, sangat baik jika ada kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat.

Jakarta, 26 Mei 2023

Salwa Putri Purwitasari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan Tugas Akhir	2
I.3 Manfaat Tugas Akhir	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
II.1 Landasan Teori	4
II.1.1 Bank	4
II.1.2 Loyalitas Pelanggan	5
II.1.3 Kualitas layanan.....	6
II.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	9
II.1.5 Standar Pelayanan BCA.....	10
BAB III METODE PENULISAN	12
III. 1 Objek Penulisan.....	12
III.2 Jenis Penulisan	12
III.3 Jenis dan Sumber Data	12
III.4 Pengumpulan Data	13
III.5 Teknik Analisis Data	13
BAB IV PEMBAHASAN	14
IV.1 Deskripsi Objek Penulisan	14
IV.1.1 Sejarah Bank Central Asia (BCA).....	14
IV.2 Deskripsi Data Penulisan	16
IV.2.1 Deskripsi Data Responden	16
IV.3 Pembahasan.....	22
IV.3.1 Tinjauan Loyalitas Nasabah Berdasarkan Kualitas Layanan dan Kepuasan.....	22

BAB V PENUTUP.....	24
V.1 Kesimpulan	24
V.2 Saran	24
DAFTAR PUSTAKA.....	26
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Table 1 karakteristik Responden (jenis kelamin).....	16
Table 2 Karakteristik Responden (Usia).....	17
Table 3 Karakteristik Responden (Pekerjaan)	18
Table 4 Hasil Jawaban Loyalitas Pelanggan.....	19
Table 5 Hasil Jawaban Kualitas Layanan	20
Table 6 Hasil Jawaban Kepuasan Pelanggan.....	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kantor Cabang Pertama Bank BCA.....	14
Gambar 2 BCA Learning Institute	15
Gambar 3 Diagram Responden (jenis kelamin).....	17
Gambar 4 Diagram Responden (usia).....	17
Gambar 5 Karakteristik Responden (Pekerjaan).....	18
Gambar 6 Hasil Jawaban Loyalitas Pelanggan	19
Gambar 7 Hasil Responden Kualitas Layanan	20
Gambar 8 Hasil Responden Kepuasan Pelanggan	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Kuesioner

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Kartu Monitor

Lampiran 4 Persetujuan Judul