

**ANALISIS PENGARUH *RELATIONSHIP*
MARKETING TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
(STUDI KASUS PADA PT. BANK NEGARA
INDONESIA, Tbk DI PALEMBANG)**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana
S1 Program Studi Manajemen

Program Studi Manajemen



Oleh:

JENNIFER

NIM:11.2.437

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI EKONOMI MUSI
PALEMBANG**

2015

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP
*CUSTOMER LOYALTY***

**(STUDI KASUS PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA, TBK DI
PALEMBANG)**

Disusun oleh

JENNIFER

NIM : 11.2.437

Telah Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing



.....
Lina, S.E., M.Si.

Tanggal 28 Januari 2015

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY
(STUDI KASUS PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA, TBK DI
PALEMBANG)

Dipersiapkan dan disusun oleh

JENNIFER

NIM : 11.2.437

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Pada tanggal 28 Januari 2015

dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Lina, S.E.,M.Si.

Anggota : Dr.Candra Astra Terenggana, S.E.,M.M.

Anggota : Catharina Clara, S.E.,M.Si.

Tanda tangan

.....
.....
.....

Palembang, 28 Januari 2015

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi

Ketua Program Studi Manajemen



Dr.Candra Astra Terenggana, S.E.,M.M.

Motto :

“Tekun dan disiplin merupakan awal kesuksesan....”



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Analisis Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap *Customer Loyalty* (Studi Kasus Pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Di Palembang).

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 28 Januari 2015, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan **MENARIK SKRIPSI YANG SAYA AJUKAN SEBAGAI HASIL TULISAN SAYA SENDIRI INI**. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti **GELAR DAN IJASAH YANG TELAH DIBERIKAN OLEH SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI BATAL SAYA TERIMA**.

Palembang, 28 Januari 2015

Yang memberi pernyataan



Nama : Jennifer
NIM : 112437

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap ketua tim penguji

Umm. S.E., M.Si.

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji

Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji

Catharina Clara, S.E., M.Si.

PERYATAAN

PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jennifer

NIM : 11.2.437

JUDUL : Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap
Customer Loyalty (Studi Kasus Pada PT. Bank Negara
Indonesia, Tbk di Palembang)

Menyatakan memberikan izin unggah karya tulis skripsi saya berupa laporan
skripsi kepada:

Perpustakaan Sekolah Tinggi Musi.

Jl. Bangau 60 Palembang

30113

Untuk kepentingan publikasi hasil penelitian secara online. Demikianlah
pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa ada paksaan dari pihak
manapun

Palembang, 28 Januari 2015

Yang memberi pernyataan,



Nim : 11.2.437