PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP CUSTOMER LOYALTY (STUDI KASUS PADA PT BANK CENTRAL ASIA,TBK PALEMBANG)

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan

dalam memperoleh gelar Sarjana S1

Program Studi Manajemen

Oleh:

VINCENT CAHYA

NIM: 112604

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KATHOLIK MUSI CHARITAS

PALEMBANG

2016

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* (STUDI KASUS PADA PT BANK CENTRAL ASIA, TBK PALEMBANG)

Disusun Oleh:

VINCENT CAHYA

NIM: 11.2.604

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing,



Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M **Tanggal,** 28 Januari 2016

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* (STUDI KASUS PADA PT BANK CENTRAL ASIA, TBK PALEMBANG)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

VINCENT CAHYA

NIM: 11.2.604

Telah dipertahankan di depan tim penguji

Pada tanggal

Dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap		**Tanda Tangan**
Ketua	**: Dr. Candra Astra Terenggana, S.E, M.M**	.....
Anggota	**: Drs. Andreas Sarjono, M.M**	.....
Anggota	**: Lina, S.E, M.Si**	.....

Palembang,

Universitas Katolik Musi Charitas

Ketua Program Studi Manajemen

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

Motto:

“ THERE’S NO ELEVATOR TO SUCCESS, YOU HAVE TO TAKE THE STAIRS ”

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK :

1. **TUHAN YANG MAHA ESA**
2. **KEDUA ORANG TUA TERCINTA**
3. **SAUDARA – SAUDARAKU TERKASIH**
4. **PARA SAHABAT, REKAN- REKAN SERTA PAK CANDRA SELAKU PEMBIMBING SKRIPSI YANG TELAH BANYAK MEMBANTU DALAM PROSES PENYELESAIAN SKRIPSI INI.**
5. **ALMAMATERKU**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap *Customer Loyalty* (Studi Kasus pada PT Bank Central Asia, Tbk Palembang).

Pada tanggal 30 januari 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini 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 UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS BATAL SAYA TERIMA**.

Palembang,
10 Februari 2016



Yang memberi peryataan

Nama : Vincent Cahya

Nim :11.2.604

Vincent. Cahya

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap ketua tim penguji

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

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji

PERNYATAAN

PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vincent Cahya

NIM : 11.2.604

Judul : Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap *Customer Loyalty* (Studi Kasus pada PT Bank Central Asia, Tbk Palembang).

Menyatakan memberikan izin kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap dicantumkan sebagai penulis.

Demikianlah pernyataan ini saya buat deangan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun

Palembang,
10 Februari 2016
Yang memberi pernyataan,



Vincent Cahya

NIM: 11.2.604