

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN**  
**TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK**  
**PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN**  
**DALAM MEMPEROLEH GELAR**  
**AHLI MADYA (A.Md.) MANAJEMEN PERBANKAN PROGRAM**  
**DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN**



**DIAJUKAN OLEH**  
**DINI AYU HIDAYATI**  
**NIM: 151710913016**

**FAKULTAS VOKASI**  
**UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**SURABAYA**  
**2020**



## KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)



**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH  
JAWA TIMUR**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:**

**DINI AYU HIDAYATI**

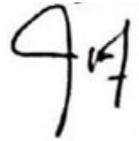
**NIM : 151710913016**

Setelah mempelajari dan menguji dengan sungguh-sungguh, Kami berpendapat bahwa tulisan ini baik ruang lingkup dan kualitasnya dapat diajukan sebagai Tugas Akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya.

**PENGUJI**

**Tanda Tangan**

**Tanggal**

1. Eka Lestari Hafqi Putri, SE.,MSM .....  26 Mei 2020

2. Himmatul Kholidiah.,S.EI.,M.SEI .....  28 Mei 2020

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 15 Mei 2020

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi  
Diploma III Manajemen Perbankan

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir



Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si.  
NIP: 197609232008012016

Novyandri Taufik Bahtera, S.E., M.Sc.  
NIP: 198911282019031019

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### TUGAS AKHIR

Saya (Dini Ayu Hidayati, 151710913016) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Tugas Akhir ini, serta sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 15 Mei 2020



Dini Ayu Hidayati

NIM: 151710913016

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur” tepat pada waktunya. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk penyelesaian program pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Dalam penulisan laporan ini penulis menyadari bahwa selesainya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dorongan dan semangat yang telah diberikan oleh berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Fitri Ismiyanti S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi D-III Manajemen Perbankan Universitas Airlangga.
2. Novyandri Taufik Bahtera, SE., M.Sc. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa telah memberikan arahan, saran serta bimbingan agar Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan benar.
3. Kedua orangtua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberi semangat agar Tugas Akhir ini dapat di selesaikan dengan segera sesuai dengan waktu yang telah di tentukan.
4. Untuk kawan-kawan D-III Manajemen Perbankan angkatan 2017 yang telah berjuang selama hampir tiga tahun bersama.
5. Untuk kawan-kawan HIMA D-III Manajemen Perbankan yang telah berproses bersama.
6. Untuk diriku sendiri karena telah mampu melewati setiap proses perjalanan selama perkuliahan dengan optimis dan penuh semangat. *You're doing great and I'm so proud of you!*
7. Keluarga keduaku, UK Mapanza yang sangat aku sayangi terima kasih atas waktu dan kenangan selama ini.
8. Sahabat sekaligus *partnerku*, Anita Valeri Regita dan Yola Nanda Widiyanti disetiap jatuh dan banggunya aku kalian selalu ada disampingku, memberi masukan, dan menyemangati agar aku cepat lulus.

9. Sahabat-sahabatku yang tiada henti selalu memberikan *support* dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
10. Para responden yang telah bersedia membantu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dalam pengumpulan data penelitian ini.
11. Dan untuk semua orang yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, yang telah membantu penulis agar dapat menyelesaikan studi ini tepat waktu baik secara moril dan juga materiil.

Penulisan Tugas Akhir ini telah ditulis dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi semua orang yang membutuhkannya.

Surabaya, 15 Mei 2020

Dini Ayu Hidayati

NIM: 151710913016