

**PENGARUH IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA
(*SERVICE EXCELLENCE*) TERHADAP KEPUASAN YANG
BERDAMPAK PADA LOYALITAS NASABAH
(STUDI PADA BANK JATENG CAPEM UDINUS SEMARANG)**

SKRIPSI



Diajukan oleh :

FADHLY RAIS

NIM. 042099978

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

2015

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA
(*SERVICE EXCELLENCE*) TERHADAP KEPUASAN YANG
BERDAMPAK PADA LOYALITAS NASABAH
(STUDI PADA BANK JATENG CAPEM UDINUS SEMARANG)**

SKRIPSI

Diajukan oleh :

Fadhly Rais

NIM. 042099978

Menyetujui Dosen Pembimbing



Dra. Siyamtinah, MSi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Fadhly Rais**
NIM : **04.209.9978 E**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :
"Pengaruh implementasi pelayanan prima (service excellence) terhadap kepuasan yang berdampak pada loyalitas nasabah (studi kasus pada bank Jateng Capem UNINUS Semarang) " dan diajukan untuk diuji pada tanggal : **15 Agustus 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 mengambil atau meniru 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.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Dra. Siyamtinah, MSi

Semarang, 15 Agustus 2015
Yang memberi pernyataan,



Fadhly Rais

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

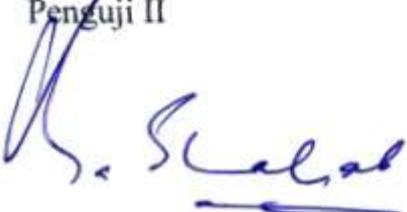
Tanggal : 15 Agustus 2015

Yang terdiri dari :

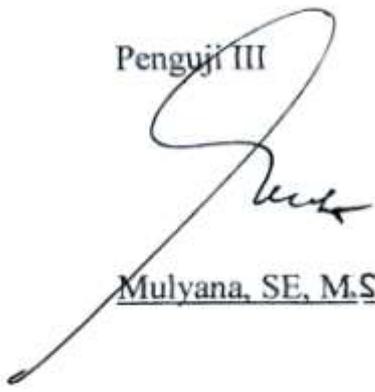
Penguji I
Sebagai Pembimbing


Siyamtinah, SE, M.Si

Penguji II


Dr. H.M. Ali Shahab, SE, MSi

Penguji III


Mulyana, SE, M.Si

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Motto

- Manjada wa Jadda (Barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil)
- Berangkatlah kamu dalam keadaan merasa ringa maupun merasa berat, dan berjihadlah dengan harta dan dirimu di jalan Allah. Yang demikian adalah lebih baik bagimu jika kamu mengetahui (Qs. At-taubah : 41)

Kupersembahkan kepada :
Keduaorang tuaku yang tersayang
Isteriku yang tercinta
Alamamaterku